



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Aprendizaje organizacional e innovación en una empresa de  
abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac,  
2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Aguilar Abollaneda, Mariell (orcid.org/0009-0003-3796-2246)

**ASESORES:**

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

Dr. Terry Ponte, Otto Franklin (orcid.org/0000-0003-0717-8023)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Aprendizaje organizacional e innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024", cuyo autor es AGUILAR ABOLLANEDA MARIELL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO <b>CARNET EXT.:</b> 003066317 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 01- 08-2024 13:58:34

Código documento Trilce: TRI - 0842140





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AGUILAR ABOLLANEDA MARIELL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aprendizaje organizacional e innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MARIELL AGUILAR ABOLLANEDA <b>DNI:</b> 46126701 <b>ORCID:</b> 0009-0003-3796-2246	Firmado electrónicamente por: AAGUILARAG1 el 03-08-2024 21:07:35

Código documento Trilce: TRI - 0846292



### **Dedicatoria**

A Dios por haberme asistido a lo largo de mi vida y dado la fortaleza necesaria en los momentos difíciles de mi carrera profesional.

A mis hijos Claudio Leandro y Raúl Emiliano por ser mi fortaleza para seguir avanzando y crecer profesionalmente.

A mis padres, hermanos y esposo que me apoyaron en todo momento y fueron incondicionales conmigo, para que ahora este culminando este objetivo en mi vida.

### **Agradecimiento**

Dejo constancia de mi imperecedera gratitud a quienes han sido baluartes fundamentales durante el proceso enseñanza-aprendizaje, a mis queridos Maestros, Villegas Rivas Danny Alberto, que, con sus conocimientos teóricos prácticos, me han posibilitado conocer más a fondo cada una de las materias relacionadas con mi Maestría Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por su dedicación, colaboración y orientación de esta Maestría.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	18
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis descriptivo de aprendizaje organizacional y dimensiones .....	23
<b>Tabla 2</b> Análisis descriptivo de la variable innovación y dimensiones .....	24
<b>Tabla 3</b> Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	25
<b>Tabla 4</b> Correlación entre aprendizaje organizacional y la innovación .....	26
<b>Tabla 5</b> Correlación entre la innovación en el servicio y el aprendizaje organizacional .....	27
<b>Tabla 6</b> Correlación entre la innovación en el proceso y el aprendizaje organizacional .....	28
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la innovación en la mercadotecnia y el aprendizaje organizacional .....	29
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la innovación en la mercadotecnia y el aprendizaje organizacional .....	30

## Resumen

La investigación se relaciona estrechamente con el ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, está vinculado al fomento e impulso de la innovación. En el caso de la empresa de abastecimiento de agua, podría implicar la adopción de tecnologías avanzadas para monitorear la calidad del agua, mejorar la distribución de agua y desarrollar sistemas de información que faciliten el aprendizaje organizacional dentro de la empresa. Este estudio tiene como objetivo central determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024. El criterio metodológico que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, y un nivel correlacional. Se aplicó la encuesta como técnica, y como instrumento el cuestionario. Con una población y muestra de 85 trabajadores. Se obtuvo como resultados, una correlación de Rho de Spearman de ,517, que indica una correlación positiva moderada entre las variables, y la significación bilateral es de ,000. lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Se concluyó que, se aprueba la hipótesis general, demostrando que existe una relación significativa entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.

**Palabras clave:** Organización, innovación, calidad de servicio, aprendizaje



## **Abstract**

The research is closely related to SDG 9: Industry, innovation and infrastructure, it is linked to the promotion and promotion of innovation. In the case of the water supply company, it could involve adopting advanced technologies to monitor water quality, improve water distribution, and develop information systems that facilitate organizational learning within the company. The main objective of this study is to determine the relationship that exists between organizational learning and innovation in a drinking water supply and sewage company in Apurímac, 2024. The methodological criterion used was the quantitative approach, with a non-experimental design, and a correlational level. The survey was applied as a technique, and the questionnaire as an instrument. With a population and sample of 85 workers. The results were a Spearman's Rho score of .517, which indicates a moderate positive score between the variables, and the bilateral significance is .000. which indicates that the observed evaluation is statistically significant. It was concluded that the general hypothesis is approved, demonstrating that there is a significant relationship between organizational learning and innovation in a drinking water supply and sewage company.

**Keywords:** *organización, innovación, calidad de servicio, aprendizaje*

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones empresariales necesitan de ciertas estrategias que permitan responder a los continuos cambios y exigencias del entorno que los rodea. En ese sentido, de acuerdo al contexto actual, toda organización debe estar preparada para seguir en el mercado. Para ello existe, una letal medicina, en el que se debe apostar y es la innovación, el cual genera la sostenibilidad empresarial.

Según, la 44ª Reunión de la comisión Cinterfor (CINTERFOR, 2019), los rápidos cambios que afectan al mundo del trabajo de muchas maneras significan que el cambio y la innovación deben considerarse como una de las actividades más esenciales de la gestión institucional actual. Reconociendo estos desafíos, las entidades gubernamentales están implementando nuevos modelos de acción y gestión, que reducen la acción unilateral y fortalecen la vinculación de recursos y capacidades con otras organizaciones y actores.

A nivel internacional las empresas buscan construir una estrategia amigable con el conocimiento, que les ayude a compartir, transmitir y reutilizar conocimientos valiosos. Instantáneamente, las empresas toman medidas para introducir métodos de intercambio procedimientos de innovación en las operaciones para mejorar la creatividad, la innovación y el desempeño (Gachanja et al., 2020). En el actual entorno económico inestable, la globalización, la innovación y los rápidos avances tecnológicos se han convertido en motores estratégicos y financieros (Van Aswegen y Retief, 2020).

El Centro Latinoamérica de Administración para el Desarrollo (CLAD), menciona que, si bien ciertas entidades gubernamentales cuentan con los requisitos adecuados para llevar a cabo innovaciones, no todas logran hacerlo efectivamente debido a la presencia de obstáculos que limitan su capacidad de innovación en el ámbito público. En ocasiones, la dinámica interna y la inercia de una organización, junto con su sistema de gestión de recursos humanos, las relaciones laborales establecidas, la cultura administrativa conservadora y la falta de recursos financieros para respaldar el desarrollo, han representado obstáculos significativos para el avance de actividades de investigación en este ámbito. Estos factores también han limitado las capacidades potenciales de innovación y la

creación de nuevo valor público. Las entidades públicas también enfrentan una gran limitación en cuanto a su capacidad para innovar en los procesos internos de diseño organizacional e institucional (CLAD, 2020)

En América Latina, a pesar de reconocer algunas excepciones y el potencial para adoptar soluciones y prácticas innovadoras, los responsables de los servicios de agua y saneamiento todavía carecen de herramientas para evaluar internamente su nivel de predisposición hacia la innovación y establecer objetivos estratégicos claros en este ámbito, así como directrices sobre cómo promover una nueva cultura de innovación. El BID está llevando a cabo una iniciativa para promover la innovación en este sector, con el fin de generar servicios inteligentes e inclusivos (Banco Interamericano de Desarrollo, 2019).

En el Perú, aún no se ha establecido completamente un sistema nacional de innovación que pueda brindar apoyo a las organizaciones del ámbito privado y público. Además, el país se encuentra entre aquellos que destinan menos recursos financieros a iniciativas de innovación, tanto por parte de empresas privadas como del Estado. A pesar de que la innovación es fundamental para aumentar la competitividad nacional, el gobierno peruano ha realizado esfuerzos limitados para promoverla de manera efectiva, y más aún si es en relación a servicio de agua potable y alcantarillado (Bravo-Montoya, 2023).

La innovación no solo mejora la productividad de las empresas, sino que también genera beneficios para la sociedad en general. En el proceso de transferencia de conocimiento, es crucial la colaboración entre la academia y las empresas, pero en el caso del Perú, esta coordinación es baja a pesar de los esfuerzos del Estado, que ha creado nuevos fondos para actividades de investigación, e innovación. Según el Reporte de Competitividad Global del WEF, el país ocupa el puesto 107 de 137 en el indicador de "Colaboración entre Universidades y Empresas", lo que lo sitúa considerablemente por detrás de otros países de la Alianza del Pacífico (Aguilar y Zevallos, 2021).

Muy a pesar de los avances en los últimos años, la percepción de la población acerca de las entidades gubernamentales y su acción efectiva para brindar los bienes y servicios públicos en el Perú es poco satisfactoria. Se señala que del octubre 2022 – marzo 2023, la percepción de la gestión gubernamental en

los distintos niveles es deficiente. Además, durante el semestre analizado, el 16,3% opinó que la gestión del gobierno regional era buena o muy buena, mientras que la valoración para el gobierno local se situó en el 25,9%. Es importante destacar que la percepción positiva del público hacia la gestión gubernamental en los distintos niveles de gobierno ha disminuido (INEI, 2023). Situación que preocupa principalmente en los gobiernos regionales y locales, ya que son los responsables de entregar servicios básicos.

La pandemia global ha sido una forma de demostrar la capacidad de los países en la entrega servicios en circunstancias extraordinarias, lo que ha llevado a las instituciones públicas a adaptarse y desarrollar nuevas formas de trabajo. Siendo esencial analizar el proceso necesario para garantizar una entrega eficiente de los servicios, así como definir las responsabilidades de las diversas entidades involucradas y contar con el personal adecuado para desempeñar las funciones requeridas en esta cadena de responsabilidades. Todo esto señala la urgencia de llevar a cabo una reforma en el sector público peruano, concluyendo el proceso que fue iniciado por Servir (Balarin, et al., 2022).

La región de Apurímac no es ajena a la realidad antes descrita, las entidades enfrentan desafíos significativos en materia de innovación y aprendizaje organizacional. Estos desafíos incluyen la modernización de infraestructuras obsoletas, la presión por adoptar prácticas más sostenibles y eficientes dentro de la entidad, la necesidad de integrar tecnologías innovadoras, así como la adaptación a regulaciones y políticas cambiantes. Estos factores combinados generan una compleja realidad en la que la empresa debe encontrar un equilibrio entre mejorar sus servicios y el medio ambiente.

A nivel local, la entidad de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, posee procesos administrativos burocráticos, lentos, tradicionales y, no ha identificado un método de gestión adaptativo que cobra los intereses y necesidades de la entidad, en tal sentido no está enfocándose en innovar sus procesos, servicios, aspectos de la mercadotecnia, y organizativa, asimismo no se está practicando adecuadamente el aprendizaje organizacional (AO).

El estudio se relaciona estrechamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible la ODS 6, este objetivo es directamente relevante en relación al servicio

que brinda la entidad de estudio, ya que busca garantizar el servicio adecuado de agua potable y saneamiento. Dentro del ámbito del AO y la innovación, la empresa podría dirigir sus esfuerzos hacia la optimización de la gestión hídrica, la adopción de tecnologías novedosas para el tratamiento de aguas residuales, y la sensibilización sobre el uso responsable del agua tanto entre su personal como en la comunidad. Asimismo, con la ODS 9 está vinculado al fomento e impulso de la innovación. En el caso de la entidad, podría implicar la adopción de tecnologías avanzadas para monitorear la calidad del agua, mejorar la distribución de agua y desarrollar sistemas de información que faciliten el aprendizaje organizacional dentro de la empresa.

El estudio puede contribuir a la ODS 11; ciudades y comunidades sostenibles; que busca establecer ciudades inclusivas, resistentes y sostenibles. En el contexto de una entidad de agua potable y alcantarillado, esto podría traducirse en promover prácticas de gestión ambientalmente responsables, involucrar a la comunidad en programas de educación sobre el uso eficiente del agua y diseñar infraestructuras que minimicen su impacto en el entorno.

Debido a esta problemática la investigación tiene el siguiente problema general ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024? Así también, se plantearon los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el servicio? (2) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el proceso? (3) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia? (4) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en la organización?

De lo antes descrito existe justificación teórica, que se sustenta en la consolidación y la sostenibilidad empresarial del servicio en Abancay, ya que hoy una organización debe estar preparado para los nuevos contextos, como son la escasez de agua, en tanto, la innovación es una manera de estar preparado y de ello depende el éxito o fracaso. Justificación práctica, estos resultados que se obtendrá, servirá para poder generar nuevas estrategias, políticas, objetivos, metas y una nueva visión empresarial que se ajuste al contexto, demanda,

expectativa del usuario y de la empresa misma ya que se trata de innovación. Justificación metodológica, se sustenta en el proceso metodológico de la investigación científica, por ello la credibilidad y fiabilidad de los resultados. El estudio es de tipo básico, ya que busca ampliar el conocimiento a través de la asociación o relación de esas dos variables, por ello el estudio es de nivel correlacional. También se centrará en el método deductivo, lo que nos permitirá partir de deducciones generales hacia deducciones específicas.

De la problemática general se determina el siguiente Objetivo General: Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024. Así mismo, se plantearon los siguientes Objetivos Específicos: (1) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el servicio. (2) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el proceso (3) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia (4) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en la organización.

En esta sección se redactan minuciosamente los antecedentes que guardan similitud con el estudio. A nivel internacional el estudio de Putra et al. (2020), analizó el aprendizaje organizacional (AO) y el efecto de la capacidad de innovación. Utilizado fue con enfoque cuantitativo. Se aplicaron cuestionarios a 211 docentes de cinco escuelas secundarias privadas de Tangerang. Obtuvieron como resultado que el AO tiene un efecto positivo en la innovación y desempeño de los docentes. Concluyó que es posible desarrollar la capacidad de innovación mediante la mejora del aprendizaje organizacional como mediador.

Asimismo, el estudio de Abbas et al. (2020) examinó el AO y la innovación organizacional. Con enfoque cuantitativo. Obtuvo en sus hallazgos que, existe una correlación positiva entre la gestión del conocimiento y el AO. Esta asociación positiva, a su vez, se vincula de manera positiva con la innovación organizacional sostenible. Se concluye que, se resalta la importancia del AO en el proceso de innovación organizacional dentro de estas entidades de confección.

El estudio desarrollado por Bilan et al. (2020) examinó al aprendizaje organizacional (AO) en las capacidades de una empresa; y la cultura innovadora se utiliza como variable moderadora para la sostenibilidad de la empresa. Con enfoque cuantitativo; y un alcance correlacional-causal. Aplicaron cuestionarios a 367 colaboradores. Obtuvieron como resultado que, la cultura innovadora modera significativamente la relación entre el AO y la sostenibilidad de la empresa. Concluyen que existe un efecto positivo en relación del AO y la innovación en la entidad.

Asimismo, se consideró a Do et al. (2022) examinó el aprendizaje organizacional y la resiliencia/innovación teniendo en cuenta las posibles condiciones de contorno. El criterio metodológico fue con enfoque cuantitativo; correlacional-causal. Aplicaron cuestionarios a 188 empresarios. Obtuvieron como resultado que el aprendizaje organizacional media las relaciones de resiliencia organizacional/innovación. Concluyó, que existe una relación significativa. Y que una organización resiliente es también una organización innovadora.

Por último, Tu y Wu (2021) analizaron el rol del aprendizaje organizacional en el proceso por el cual la innovación verde afecta la ventaja competitiva empresarial. Utilizando una ruta cuantitativa y explicativa. Se encuestó a 235 fabricantes chinos. Obtuvieron como resultado que la innovación verde estaba positivamente relacionada con la ventaja competitiva y que este proceso estaba mediado por el AO. Concluyen que es esencial que se establezca una ventaja competitiva basada en la sinergia entre las estrategias de innovación y las actividades de aprendizaje organizacional.

A nivel nacional, el estudio de Portillo (2019) donde se formuló como objetivo examinar la innovación y el AO. La ruta metodológica utilizada fue el cuantitativo; con un nivel correlacional. Se aplicaron cuestionarios a 288 colaboradores. Obtuvo como resultado que, el modelo que más influye en el AO es el de innovación individual. Concluyen que la innovación colectiva aporta al aprendizaje organizacional, resaltando la necesidad de mejorar el trabajo en equipo en las entidades académicas.

Asimismo, se consideró el estudio de Quispe (2021) analizó el aprendizaje e innovación organizacional. La ruta metodológica utilizada fue el cuantitativo; con

un nivel correlacional. Obtuvieron como resultado que, es crucial gestionar adecuadamente la creación del conocimiento, fomentar el aprendizaje continuo, establecer sistemas efectivos de retroalimentación y gestionar las competencias individuales de manera alineada con los objetivos estratégicos de la universidad. Los hallazgos dan a conocer que el AO guarda una relación significativa con la innovación. Confluyen, la importancia de promover un entorno donde el aprendizaje continuo y la gestión eficaz del conocimiento sean elementos clave para fomentar la innovación dentro de la entidad.

El estudio de Pérez Panana (2023) analizó la gestión del conocimiento-aprendizaje en la innovación de una universidad. El criterio metodológico considerado fue un enfoque cuantitativo, y correlacional-causal. Se aplicaron cuestionarios a 80 sujetos seleccionados aleatoriamente. Obtuvo como resultado que, la gestión del conocimiento-aprendizaje tiene un impacto significativo en la innovación. Concluye que esto se debe a que facilita la construcción de una base tecnológica que mejora el flujo de conocimiento en la red universitaria, aprovechando experiencias exitosas y sistematizando soluciones positivas a problemas.

Asimismo, el estudio realizado por Ortigueira et al. (2020) evaluó el aprendizaje organizacional en el proceso de innovación en las PYMES en el contexto peruano. La ruta metodológica utilizada fue el cuantitativo; correlacional-causal. Se aplicaron a 88 PYMES cuestionarios. Obtuvo Como resultado que existe una relación de la innovación y el AO. Concluyendo que, existe un buen proceso de innovación en las PYMES, relacionado con el crecimiento de aprendizaje organizacional, adaptativo a los cambios.

Por último, Urribarri et al. (2022) examinó los factores que influyen en el rendimiento innovador, el aprendizaje organizacional para fortalecer la cultura emprendedora en Perú. La ruta metodológica utilizada fue el cuantitativo; con un nivel correlacional-causal. Obtuvieron como resultado que, los factores claves que influyen en el rendimiento innovador incluyen la capacidad de aprendizaje de los emprendedores, su habilidad para absorber conocimiento externo y las estructuras organizativas que facilitan la coordinación efectiva de nuevos emprendimientos. Estos elementos son fundamentales para fomentar un entorno propicio para la



innovación dentro de las empresas. Concluyen que el AO es de gran importancia en la mejora del comportamiento organizacional, lo cual optimiza el rendimiento innovador y aumenta la productividad.

Dentro del marco de las corrientes filosóficas, se consideró al pragmatismo que enfatiza la importancia de las consecuencias prácticas; el pragmatismo se centra en cómo estas actividades pueden generar resultados concretos y beneficios tangibles para la empresa y la comunidad (Kaushik y Walsh, 2019). Desde una perspectiva pragmática, la entidad gubernamental de Apurímac podría enfocarse en implementar estrategias innovadoras que mejoren la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la sostenibilidad a largo plazo. El aprendizaje organizacional se vuelve crucial para adaptarse a cambios en tecnología, regulaciones y demandas de los usuarios.

El constructivismo sostiene que el individuo construye conocimiento mediante su interacción con el entorno. En el contexto empresarial, el constructivismo enfatiza lo esencial del intercambio de ideas y la construcción colectiva del conocimiento (Taylor, 2021). Aplicando el constructivismo, la empresa de Apurímac podría promover la colaboración entre empleados, y la creación de redes de aprendizaje. Esto podría llevar a la generación de ideas innovadoras para abordar desafíos en los servicios de la entidad.

La Ética de la responsabilidad, es una corriente filosófica, propuesta por Hans Jonas, se centra en la responsabilidad ética hacia las generaciones futuras y el medio ambiente. En el contexto de una entidad pública como la de Apurímac, esta corriente enfatiza la importancia de tomar decisiones éticas y sostenibles que consideren las implicaciones a largo plazo (Ferrell et al., 2019). Aplicar la ética de la responsabilidad implica que la empresa considere no solo las ganancias económicas inmediatas, sino también el impacto de sus acciones en el acceso sostenible al agua potable. Esto puede influir en las estrategias de innovación y aprendizaje organizacional, orientándolas hacia prácticas más responsables y ambientalmente conscientes.

Respecto a las teorías de la variable “innovación”, tenemos a la Teoría del Cambio Tecnológico que considera la interacción entre la tecnología y el entorno socioeconómico en el que se implementa (Bel y Joseph, 2018). Esto significa que

no se trata solo de adoptar nuevas tecnologías, sino de comprender cómo estas tecnologías afectan y son afectadas por factores como la demanda del mercado, las regulaciones gubernamentales y las dinámicas de la industria del agua potable y alcantarillado. Además, esta teoría también enfatiza lo esencial de la capacidad de absorción de tecnología de la empresa, es decir, su capacidad para integrar y aprovechar eficientemente las innovaciones tecnológicas (Fagerberg, 2018). Esto implica no solo adquirir nuevas tecnologías, sino también capacitar al personal, actualizar los procesos operativos y garantizar una infraestructura adecuada para su implementación.

Otro aspecto clave de esta teoría es el concepto de "trayectorias tecnológicas", que se refiere a las tendencias y direcciones que toma el desarrollo tecnológico en un campo específico (Coccia et al., 2021). En el caso del abastecimiento de agua, comprender estas trayectorias puede ayudar a la empresa a anticipar y adaptarse a cambios futuros en tecnologías relacionadas, como sistemas de gestión inteligente, sensores avanzados o soluciones de tratamiento más sostenibles y eficientes.

La teoría de la Difusión de la Innovación, aborda cómo las nuevas ideas y prácticas se propagan y son adoptadas por individuos, grupos u organizaciones dentro de un sistema (Talebian y Mishra, 2018). En el contexto del abastecimiento de agua y alcantarillado, esta teoría considera cómo las innovaciones en tecnologías, procesos o políticas son aceptadas y utilizadas por el personal de la empresa, los usuarios finales y otros actores relevantes.

Una parte importante de esta teoría es la identificación de los diferentes tipos de adoptantes de innovaciones, como los innovadores tempranos, los adoptantes tempranos, la mayoría temprana y la mayoría tardía. Comprender estos perfiles de adoptantes puede ayudar a diseñar estrategias de implementación más efectivas y a gestionar el cambio dentro de la organización (Zhang, 2018).

Además, la teoría también examina el grado de adopción de una innovación, como la percepción de beneficios, la compatibilidad con las prácticas existentes, la complejidad de la innovación y la comunicación efectiva (Dearing y Cox, 2018). Estos elementos son cruciales para diseñar estrategias de difusión que promuevan

una adopción exitosa y una integración efectiva de la innovación en la entidad de abastecimiento de agua de Apurímac.

La Teoría de la Innovación Abierta, es una aproximación que reconoce la importancia de buscar y utilizar conocimientos y recursos externos a la organización para impulsar la innovación (Bigliardi et al., 2020). En el contexto del abastecimiento de agua y alcantarillado, esto implica colaborar con diversas entidades como instituciones académicas, empresas tecnológicas, ONGs y la comunidad local para desarrollar soluciones innovadoras y resolver desafíos complejos. Además, esta teoría promueve la idea de que la innovación puede surgir de cualquier parte, no solo de la investigación interna de la empresa. Al abrirse a la colaboración externa, la empresa de Apurímac puede acceder a ideas frescas, perspectivas diferentes y conocimientos especializados que podrían no estar disponibles de manera interna.

La Teoría de la Innovación Abierta también fomenta la co-creación, donde múltiples partes interesadas trabajan juntas para desarrollar soluciones innovadoras de manera colaborativa. (Yun et al., 2020). Esto no solo aumenta la calidad y relevancia de las innovaciones, sino que también fortalece las relaciones y lazos con la comunidad y otros actores clave en el sector del agua. Otro aspecto importante es que esta teoría ayuda a reducir los costos y riesgos asociados con la innovación, al compartir los recursos y la responsabilidad con socios externos. Esto permite a la empresa de abastecimiento de agua de Apurímac diversificar su enfoque innovador y ampliar su capacidad para enfrentar desafíos complejos de manera más efectiva.

La Teoría de la Gestión del Conocimiento, se enfoca en cómo las organizaciones pueden adquirir, crear, utilizar el conocimiento de forma efectiva para mejorar sus procesos, productos y resultados (Santoro et al., 2018). En el contexto del abastecimiento de agua y alcantarillado, esto implica desarrollar sistemas que faciliten la transferencia de conocimiento clave dentro de la empresa. Una parte crucial de esta teoría es el reconocimiento de que el conocimiento es un activo estratégico que puede proporcionar ventajas competitivas significativas (Abubakar et al., 2019). Por lo tanto, la empresa de Apurímac puede beneficiarse al identificar y gestionar de manera proactiva el conocimiento crítico relacionado

con la gestión del agua, las tecnologías utilizadas, las mejores prácticas operativas y las lecciones aprendidas.

Además, la Teoría de la Gestión del Conocimiento también enfatiza lo esencial de crear una enseñanza organizacional que fomente el aprendizaje continuo y la colaboración. Esto puede lograrse mediante la implementación de plataformas tecnológicas, programas de capacitación y políticas que fomenten la comunicación interna (Abbas y Sağsan, 2019).

En base al concepto de la variable “innovación” se define como el proceso de generar y aplicar nuevas formas de servicios o prácticas que resulten en mejoras significativas en la empresa y su entorno (Edwards-Schachter, 2018). En el contexto de una entidad de abastecimiento de agua y alcantarillado en Apurímac, la innovación puede manifestarse en la introducción de tecnologías para el tratamiento y distribución del agua, la implementación de sistemas más eficientes de gestión de recursos, así como en el desarrollo de innovadoras estrategias para el uso sostenible del agua.

Además, la innovación implica la capacidad de la entidad para identificar oportunidades emergentes, adaptarse al entorno y mantener una ventaja competitiva. Esto se logra mediante el fomento de la creatividad, el pensamiento disruptivo y la experimentación. La definición de innovación en el contexto del abastecimiento de agua involucra la búsqueda constante de mejoras y soluciones innovadoras que impulsen la eficiencia (Dziallas y Blind, 2019)

La dimensión de “innovación en el servicio”, se centra en la creación y entrega de experiencias únicas y valiosas para los clientes. En la entidad analizada, esto puede implicar el desarrollo de servicios complementarios que mejoren la experiencia del usuario, como programas de educación sobre el uso responsable del agua o la implementación de herramientas digitales para facilitar la comunicación y el acceso a información sobre los servicios ofrecidos (Edwards-Schachter, 2018).

La dimensión de “innovación en el proceso” se refiere a la introducción de cambios significativos en los métodos para desarrollar las actividades de la entidad. En el caso del abastecimiento de agua, esto puede implicar la adopción

de tecnologías para la distribución del agua, la automatización de procesos de monitoreo y mantenimiento de infraestructuras, así como la implementación de prácticas más eficientes en la gestión de recursos y la logística de suministros (Edwards-Schachter, 2018).

La dimensión de “innovación en la mercadotecnia” se relaciona con la creación y aplicación de estrategias novedosas para promover los servicios de la entidad y captar la atención de los clientes. En el contexto del abastecimiento de agua, esto puede incluir programas de uso responsable del agua, la creación de programas de fidelización para usuarios frecuentes, así como la exploración de nuevos canales de comunicación y venta, como plataformas digitales o alianzas con empresas afines (Edwards-Schachter, 2018).

La dimensión “innovación en la organización” abarca la implementación de cambios significativos los procesos internos de la entidad; esto incluye la conformación de equipos, la promoción de una cultura de aprendizaje, la implementación de programas de capacitación en habilidades blandas y técnicas, que favorezcan la adaptación y la toma de decisiones rápidas (Edwards-Schachter, 2018).

Respecto a las teorías del “aprendizaje organizacional”; tenemos al Aprendizaje Organizacional, dado que es fundamental para comprender cómo las empresas como la de abastecimiento de agua en Apurímac pueden mejorar su capacidad de adaptación y desarrollo. Sugiere que el aprendizaje es un proceso a nivel colectivo dentro de la organización (Basten y Haamann, 2018). En el contexto del abastecimiento de agua, la Teoría del Aprendizaje Organizacional implica que la empresa debe crear una cultura que promueva la experimentación. Esto se consigue a través de programas de formación, la promoción de la colaboración entre equipos y departamentos, y la creación de medios para compartir conocimientos y experiencias aprendidas.

Además, esta teoría enfatiza lo esencial de la retroalimentación y la evaluación de resultados. La empresa de Apurímac puede utilizar sistemas de retroalimentación para identificar áreas de mejora. Otro aspecto clave es el papel del liderazgo en el fomento del aprendizaje organizacional. Los líderes deben actuar como facilitadores del aprendizaje, alentar la innovación, promover la

resolución de problemas de manera colaborativa y crear un ambiente donde los colaboradores tengan la confianza de compartir ideas y proponer soluciones (Abdi et al., 2018). Esto requiere la creación de sistemas y procedimientos para capturar, almacenar y compartir el conocimiento que surge del aprendizaje organizacional, garantizando su disponibilidad para la mejora constante de la empresa (Antunes y Pinheiro, 2020).

La Teoría de la Doble Espiral del Aprendizaje, es una perspectiva valiosa para comprender cómo se produce el aprendizaje tanto a nivel individual como colectivo dentro de una organización (Raisch et al., 2018). No es solo un proceso lineal, sino que involucra interacciones dinámicas entre los conocimientos individuales y los aprendizajes compartidos dentro de la organización. Una parte esencial de esta teoría es reconocer que el aprendizaje organizacional se nutre tanto de las experiencias y conocimientos de los empleados a nivel individual como de la retroalimentación y la reflexión colectiva sobre estas experiencias. Esto implica que la empresa debe crear espacios y mecanismos que fomenten la comunicación abierta, la colaboración entre los miembros de equipos y departamentos (Xin et al., 2018).

Además, la Teoría de la Doble Espiral del Aprendizaje destaca la importancia de la adaptación y la flexibilidad. En un contexto cambiante como el del abastecimiento de agua, la empresa de Apurímac debe estar abierta a aprender de sus errores, ajustar sus estrategias en función de las lecciones aprendidas y buscar constantemente nuevas formas de mejorar sus procesos y resultados.

La teoría del Aprendizaje experiencial, implica que el aprendizaje abarca la aplicación práctica en situaciones reales. Un aspecto fundamental de esta teoría es el ciclo de aprendizaje experiencial, compuesto por cuatro fases: experiencia directa, reflexión sobre la experiencia, conceptualización abstracta y experimentación activa (Morris, 2019). La empresa de Apurímac puede utilizar este ciclo como guía para diseñar actividades de aprendizaje que maximicen la comprensión y la retención de conocimientos.

Además, resalta la importancia de la retroalimentación y la reflexión crítica. Esto implica que la empresa de abastecimiento de agua debe establecer mecanismos para recibir comentarios sobre las acciones y resultados, analizar

estos comentarios de manera reflexiva y utilizarlos para mejorar y ajustar sus estrategias y procesos (Andresen et al., 2020). Otro aspecto relevante es que esta teoría enfatiza la necesidad de brindar oportunidades para la experimentación y el aprendizaje práctico. La empresa de Apurímac puede implementar programas de capacitación que incluyan ejercicios prácticos, simulaciones de situaciones reales y proyectos piloto para permitir a los empleados aprender haciendo y desarrollar habilidades de resolución de problemas.

La Teoría de la Gestión del Conocimiento Organizacional, se centra en cómo las organizaciones identifican, desarrollan, comparten y utilizan el conocimiento para optimizar su desempeño y crear valor (Singh et al., 2021). En el contexto de una empresa de abastecimiento de agua y alcantarillado en Apurímac, esta teoría implica establecer procesos que faciliten la captura, almacenamiento y distribución del conocimiento crítico relacionado con la gestión del agua y las mejores prácticas operativas.

Además, resalta la importancia de la tecnología como habilitador clave para la gestión del conocimiento. La entidad de Apurímac puede aprovechar herramientas como sistemas de gestión documental, plataformas de colaboración en línea y redes sociales corporativas para simplificar la captura, organización y acceso al conocimiento (De Bem Machado et al., 2021).

En base al concepto de “aprendizaje organizacional”, se refiere al proceso mediante el cual una empresa adquiere conocimientos, habilidades y competencias tanto a nivel individual como colectivo para mejorar su rendimiento y adaptarse a los cambios del entorno. Esto implica la habilidad de la organización para identificar, compartir y aplicar el conocimiento de manera efectiva en todos los niveles y áreas funcionales (Tortorella et al., 2020). En el contexto de los servicios de la empresa en Apurímac; incluye la capacitación del personal en técnicas avanzadas de gestión del agua, la actualización constante de las prácticas operativas según normativas y mejores prácticas.

Además, el aprendizaje organizacional abarca la capacidad de la empresa para aprender de sus propias experiencias, tanto éxitos como fracasos, y utilizar esas lecciones para optimizar sus servicios y relaciones con los stakeholders. Esto implica la implementación de mecanismos de retroalimentación, evaluación de

desempeño y mejora continua que permitan a la empresa adaptarse rápidamente a cambios y desafíos emergentes (Naqshbandi y Tabche, 2018). La definición de aprendizaje organizacional en el contexto de una empresa de abastecimiento de agua se centra en la adquisición, gestión y aplicación efectiva del conocimiento para lograr resultados óptimos y sostenibles.

La dimensión de “exploración del conocimiento”. Es la capacidad de la entidad para buscar activamente nuevas ideas, información y enfoques que puedan contribuir a su crecimiento y desarrollo. En este contexto, la exploración del conocimiento implica no sólo una actitud de curiosidad y apertura hacia nuevas perspectivas, sino también una estrategia sistemática para integrar estos conocimientos en la operación y gestión de los servicios (Tortorella et al., 2020).

En el ámbito específico del abastecimiento de agua y alcantarillado en Apurímac, fomentar la exploración del conocimiento es fundamental para optimizar los servicios ofrecidos. Esto se traduce en promover la curiosidad entre los miembros de la organización, incentivando la investigación continua sobre tecnologías emergentes y enfoques innovadores. También incluye la colaboración con fuentes externas, tales como instituciones académicas, empresas tecnológicas y organizaciones especializadas en el sector del agua. Este tipo de colaboración puede proporcionar acceso a nuevas soluciones, tecnologías avanzadas y mejores prácticas que pueden ser adaptadas e implementadas en la entidad (Tortorella et al., 2020).

Además, la exploración del conocimiento en este contexto involucra la identificación de tendencias emergentes en el sector del agua y el monitoreo de las mejores prácticas a nivel global. Esto permite a la entidad estar al tanto de los desarrollos más recientes y adaptar sus procesos a estándares internacionales, lo que puede llevar a mejoras significativas en la eficiencia y la sostenibilidad de sus operaciones. La evaluación de oportunidades de innovación también juega un papel crucial, ya que la capacidad de incorporar nuevas tecnologías y enfoques puede resultar en la optimización de los servicios, respondiendo mejor a las necesidades de la comunidad y contribuyendo a su desarrollo sostenible (Tortorella et al., 2020).



Por otro lado, la dimensión de explotación del conocimiento, es la capacidad de la institución para utilizar eficazmente el conocimiento adquirido con el fin de mejorar sus operaciones y resultados. Esta dimensión es crucial para asegurar que la información y las lecciones aprendidas no solo se acumulen, sino que se integren de manera efectiva en los procesos operativos de la entidad (Tortorella et al., 2020).

En el contexto del abastecimiento de agua y alcantarillado en Apurímac, la explotación del conocimiento implica varias prácticas clave. Primero, integrar el conocimiento en los procesos existentes significa que la información nueva y las mejores prácticas identificadas deben ser incorporadas en las rutinas y procedimientos diarios. Esto puede incluir la actualización de métodos operativos basados en experiencias previas y estudios recientes, asegurando que las operaciones se beneficien de los avances en el sector.

En segundo lugar, se debe actualizar las prácticas operativas de acuerdo con las lecciones aprendidas y el conocimiento adquirido. Esto puede traducirse en la revisión y mejora de las políticas y procedimientos para hacerlos más eficientes y adaptativos a los cambios del entorno. Por ejemplo, si se identifica una nueva técnica para la gestión del agua que ha demostrado ser efectiva en otras regiones, esta técnica debería ser evaluada e implementada según sea pertinente (Tortorella et al., 2020).

Finalmente, es fundamental promover una cultura que valore la aplicación efectiva del conocimiento en la toma de decisiones. Esto implica fomentar un ambiente en el que los empleados y directivos reconozcan la importancia de utilizar el conocimiento y las innovaciones para resolver problemas y tomar decisiones informadas. Una cultura orientada a la explotación del conocimiento puede llevar a mejoras significativas en la gestión de recursos, la optimización de la infraestructura y la implementación de soluciones más eficientes y sostenibles (Tortorella et al., 2020).

Se planteó la hipótesis general correspondiente: Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024. E hipótesis específicas (1) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje

organizacional y la innovación en el servicio de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024. (2) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en el proceso de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024. (3) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024. (4) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en la organización de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación se clasificó como básica, según OECD (2018) se centró en comprender los principios fundamentales del aprendizaje organizacional y el aspecto de innovar en sus procesos y servicios. Reflejó un interés por explorar los conceptos y teorías existentes en el campo del aprendizaje organizacional y la innovación sin un enfoque inmediato en aplicaciones prácticas o resultados específicos. Permitió una comprensión profunda de cómo los procesos internos de aprendizaje se relacionan con la capacidad de implementar nuevas ideas y tecnologías. Ofreció una perspectiva enriquecedora sobre las dinámicas organizacionales que subyacen a la innovación, proporcionando insights valiosos sobre las prácticas que podrían mejorar el rendimiento y la adaptabilidad de la empresa a los desafíos futuros en el sector.

Se adoptó un enfoque cuantitativo, siguiendo los lineamientos establecidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) este enfoque permitió a la investigación centrarse en la recolección y análisis de datos numéricos para obtener conclusiones objetivas sobre las variables estudiadas. El uso de métodos cuantitativos facilitó la medición precisa del aprendizaje organizacional y la innovación; proporcionando resultados estadísticamente válidos y generalizables. Este enfoque cuantitativo proporcionó una base sólida para las recomendaciones basadas en evidencias empíricas.

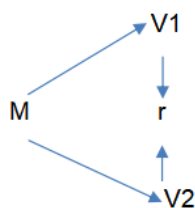
Se utilizó un diseño de investigación no experimental, conforme a la clasificación de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Este diseño se caracterizó por su enfoque en observar y analizar fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir directamente o manipular las variables estudiadas. En lugar de experimentar con cambios en las variables, el diseño no experimental permitió examinar las relaciones existentes entre el aprendizaje organizacional y la innovación dentro de la empresa sin alterar sus procesos o prácticas.

El enfoque no experimental facilitó la recopilación de datos a través de métodos observacionales y encuestas, lo que permitió una evaluación detallada de cómo las prácticas de aprendizaje y las estrategias de innovación se desarrollan y se implementan en la empresa. Este tipo de diseño fue particularmente útil para analizar y comprender la dinámica natural, proporcionando una visión clara de la

situación real sin la influencia de variables externas controladas (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018). La información obtenida permitió realizar una evaluación exhaustiva y descriptiva del contexto estudiado, destacando la importancia del aprendizaje organizacional en el fomento de la innovación dentro del marco operativo de la entidad.

Se utilizó el nivel correlacional; permitió una comprensión profunda de cómo los procesos internos de aprendizaje se relacionan con la capacidad de implementar nuevas ideas y tecnologías. Facilita la generación de hipótesis para futuras investigaciones. Al no intervenir en las variables, se busca examinar la asociación entre los datos recopilados mediante análisis estadísticos. El objetivo principal es comprender los patrones y tendencias en fenómenos naturales, lo que a su vez permite formular hipótesis para investigaciones posteriores (Bonet e al., 2023).

Esquema:



En relación a la variable “aprendizaje organizacional”, es el proceso mediante el cual una empresa adquiere conocimientos, habilidades y competencias tanto a nivel individual como colectivo para mejorar su rendimiento. Esto implica la habilidad de la organización para identificar, compartir y aplicar el conocimiento de manera efectiva en todos los niveles y áreas funcionales (Tortorella et al., 2020). En relación a la definición operacional la variable será medida por las dimensiones como la exploración del conocimiento y explotación del conocimiento. Y con la aplicación de un cuestionario con escala de likert.

En relación a la variable “innovación” es como el proceso de generar y aplicar nuevas formas de servicios o prácticas que resulten en mejoras significativas en la empresa y su entorno (Edwards-Schachter, 2018). En relación a la definición operacional la variable será enfocada a las mediciones en base a las dimensiones como la innovación en el servicio, innovación en el proceso,

innovación en mercadotecnia, innovación en la organización. Y con la aplicación de cuestionario con escala de likert.

Por otro lado, la población engloba a todos los individuos que comparten características similares; esta población puede variar en tamaño, según el escenario o la contextualización geográfica de la intencionalidad del estudio (Carrasco, 2019). La población fue conformada por los trabajadores de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.

Como criterio de inclusión, se tuvo en cuenta a los trabajadores con contrato vigente y/o permanente en la entidad. Y como criterio de exclusión, los trabajadores con menos de 2 meses laborando en la entidad.

La muestra se seleccionó siguiendo los principios descritos por Carrasco (2019), donde la elección de la muestra se realizó de manera estratégica para asegurar que fuera representativa de la población de interés, lo que facilitó la obtención de datos válidos y fiables. La muestra comprendió a empleados de diversos niveles y áreas dentro de la empresa, abarcando tanto a aquellos directamente involucrados en los procesos de aprendizaje como a los que participaban en iniciativas innovadoras.

El proceso de muestreo se basó en criterios específicos, tales como el rol de los empleados en la organización, su experiencia en prácticas de aprendizaje e innovación, y su nivel de participación en los programas de desarrollo interno. Esta estrategia garantizó una cobertura amplia y una visión integral de cómo las diferentes secciones de la empresa experimentan y contribuyen al aprendizaje organizacional y a la innovación (Carrasco, 2019).

Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, seleccionando a 85 trabajadores. Según Scharager y Reyes (2001), implica que el investigador realice una selección consciente y deliberada de una parte específica de la población o muestra, con el objetivo de que esta sea representativa o posea características relevantes para el estudio. Permitted al investigador centrarse en empleados que tenían una participación significativa en los procesos de aprendizaje y en las iniciativas innovadoras dentro de la empresa. Esta selección fue guiada por criterios específicos que aseguraron que la muestra reflejara adecuadamente las

experiencias y perspectivas de los trabajadores involucrados en los aspectos clave del aprendizaje organizacional.

Se utilizó la técnica de la encuesta, según Bonet et al. (2023) esta técnica se implementó para recopilar información directa y estructurada de los 85 trabajadores seleccionados, permitiendo obtener datos sobre sus percepciones, experiencias y opiniones relacionadas con los procesos de aprendizaje organizacional y las prácticas de innovación dentro de la entidad.

La encuesta se diseñó cuidadosamente para capturar aspectos relevantes del estudio, incluyendo la eficacia de los programas de aprendizaje, el impacto de las iniciativas innovadoras y la percepción general de los empleados sobre estos procesos. Se incluyeron preguntas tanto cerradas como abiertas, lo que permitió un análisis cuantitativo detallado y, al mismo tiempo, una comprensión más profunda de las respuestas cualitativas. La aplicación de esta técnica facilitó la recolección sistemática y estandarizada de datos, asegurando que la información fuera comparable y se pudiera analizar de manera efectiva para extraer conclusiones significativas.

Se utilizó el instrumento cuestionario, como se detalla en el trabajo de Bonet et al. (2023). Este instrumento fue diseñado para recopilar datos de manera estructurada y sistemática de los 85 trabajadores seleccionados, abordando aspectos clave relacionados con el AO y las prácticas de innovación en la empresa.

El cuestionario incluyó una serie de preguntas formuladas con base en las dimensiones y variables del estudio, lo que permitió una evaluación precisa y exhaustiva de las percepciones y experiencias de los empleados. Se emplearon preguntas de opción múltiple, escalas de Likert para capturar datos cuantitativos. La utilización fue crucial para asegurar que la información recopilada fuera relevante, fiable y capaz de proporcionar insights significativos para la investigación.

Este proceso implicó una revisión cuidadosa para asegurar que la información obtenida fuera precisa y representativa de las percepciones y experiencias de los 85 trabajadores seleccionados. Se utilizó inicialmente el software Excel, donde se creó una base de datos completa y organizada. Esta

etapa incluyó la transferencia de todos los resultados del cuestionario a Excel, facilitando la verificación y la limpieza de los datos para corregir posibles errores o inconsistencias. Posteriormente, los datos fueron exportados al SPSS; donde el uso de SPSS fue esencial para realizar un análisis estadístico detallado y riguroso, aprovechando sus herramientas avanzadas para la interpretación de datos. Se garantizó que el análisis de los datos reflejara adecuadamente la relación entre el AO y la innovación en la empresa, contribuyendo así a una comprensión integral del tema de estudio.

Por último, para el desarrollo de la tesis sobre Aprendizaje organizacional e innovación en una entidad gubernamental, se enfocó en la resolución N° 0470-2022/UCV. Esta resolución estableció directrices claras para mantener la integridad ética del estudio, priorizando la preservación rigurosa de la confidencialidad, la beneficencia, la justicia, la equidad y la credibilidad en el manejo de la información y el trato hacia los participantes.

La confidencialidad se mantuvo con el mayor rigor, asegurando que toda la información recolectada se almacenó de manera segura y se utilizó exclusivamente para fines de investigación. Se implementaron procedimientos estrictos para proteger la identidad de los participantes, evitando cualquier divulgación no autorizada de la información personal. Además, se priorizó la beneficencia y la justicia, buscando maximizar los beneficios de la investigación para los participantes y la organización, y garantizando un trato equitativo y justo a todos los involucrados.

El compromiso con la equidad y la credibilidad fue fundamental en todas las etapas del estudio, desde la recolección y el análisis de datos. Se aseguraron prácticas transparentes y responsables en cada aspecto del proceso de investigación, demostrando un respeto máximo y consideración hacia los participantes. Estos principios éticos no solo fortalecieron la calidad y la validez de la investigación, sino que también contribuyeron a la integridad y al impacto positivo del estudio en la comprensión del aprendizaje organizacional y la innovación en el contexto de la entidad analizada.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Análisis descriptivo de la variable aprendizaje organizacional y dimensiones*

Niveles	Aprendizaje organizacional		Exploración del conocimiento		Explotación del conocimiento	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	5,9	5	5,9	74	87,1
Medio	80	94,1	80	94,1	11	12,9
Alto	0	0	0	0	0	0
Total	85	100	85	100	85	100

**Nota.** Información obtenida de la base de datos en SPSS

La tabla 1 muestra que del 100% de los trabajadores encuestados; no registraron casos de aprendizaje organizacional alto. En cuanto a la exploración del conocimiento, se observa que el 5,9 % de los casos se encuentran en un nivel bajo. Por otro lado, en la explotación del conocimiento, el 87,1% se sitúa en el nivel bajo. El 94,1% de los casos de aprendizaje organizacional se encuentran en el nivel medio. En la exploración del conocimiento, el 94,1% se ubica en este nivel, mientras que, en la explotación del conocimiento, el 12,9% se sitúa en el nivel medio. No se registraron casos de aprendizaje organizacional alto. Así mismo, no se encontraron casos en el nivel alto en la exploración como en la explotación del conocimiento. Estos resultados sugieren que el aprendizaje organizacional se encuentra en el nivel medio, con un énfasis particular en la explotación del conocimiento, donde casi la totalidad de los casos se sitúan en este nivel. Por otro lado, se observa una proporción considerable de casos en el nivel bajo de exploración del conocimiento.



**Tabla 2***Análisis descriptivo de la variable innovación y dimensiones*

Niveles	Innovación		Innovación en el servicio		Innovación en el proceso		innovación en la mercadotecnia		Innovación en la organización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	79	92,9	79	92,9	83	97,6	82	96,5	80	94,1
Medio	6	7,1	6	7,1	2	2,4	3	3,5	5	5,9
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100

**Nota.** Base de datos en SPSS

En la tabla 2 se muestra que, de un total de 85 trabajadores en relación a la innovación en el servicio, el 92,9% se encuentran en el nivel de bajo de innovación; en relación a la dimensión de innovación en el proceso, el 97,6% se encuentran en el nivel de bajo innovación en el proceso. En base a la dimensión de innovación en la mercadotecnia, el (96,5%) esta en el nivel de baja innovación, mientras que el resto (2,4%) se encuentra en el nivel medio de innovación. Por último, en relación a la dimensión de innovación en la organización, el 94,1% se encuentran en el nivel de baja innovación.

## 3.2. Análisis Inferencial

### 3.2.1 Prueba de normalidad

Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

H1: Los datos no provienen de una distribución normal.

**Tabla 3**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Aprendizaje organizacional	Innovación	Innovación en el servicio	Innovación en el proceso	innovación en la mercadotecnia	Innovación en la organización
N		85	85	85	85	85	85
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	36,46	33,59	8,72	7,79	8,45	8,64
	Desv. Desviación	5,717	6,232	1,980	1,551	1,531	1,981
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,166	,132	,218	,200	,180	,226
	Positivo	,127	,132	,218	,200	,180	,226
	Negativo	-,166	-,088	-,158	-,129	-,149	-,162
Estadístico de prueba		,166	,132	,218	,200	,180	,226
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		,000	,001	,000	,000	,000	,000

**Nota.** Base de datos en SPSS

En la Tabla 3, se evidenció que el análisis realizado con más de 50 individuos con la prueba de normalidad proporcionó información crucial sobre las variables "aprendizaje organizacional" e "innovación". Para la variable "aprendizaje organizacional", se obtuvo un valor de significancia (Sig.) de 0,000, mientras que para "innovación", el valor de significancia fue de 0,001. Estos resultados rechazan la Ho de normalidad, ya que los valores de Sig. son inferiores al umbral de 0,05. Esto significa que la distribución de ambas variables no se ajusta a una distribución normal.

Dado que el valor de significancia para ambas variables es 0,000, se aceptó la H1. La no normalidad de la variable "innovación" implica que las pruebas estadísticas paramétricas, no son adecuadas para analizar esta variable. Por lo que se utilizó el RHo spearman, asegurando así una interpretación adecuada de los resultados y una evaluación efectiva de la relación entre las variables en el estudio.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis

#### 3.2.2.1 Hipótesis general

H1. Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024

Ho. No existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024

**Tabla 4**

*Correlación entre aprendizaje organizacional y la innovación*

		Innovación
Aprendizaje organizacional	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	,517**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	85

**Nota.** Base de datos en SPSS

En la tabla 4, se evidencia que el coeficiente de ,517 indica una correlación positiva moderada entre la innovación y el aprendizaje organizacional. Por lo tanto, si el aprendizaje organizacional aumenta, también tiende a aumentar la innovación dentro de la organización. El nivel de significación bilateral es de 0.000, lo que demuestra que la correlación detectada es estadísticamente relevante. Este resultado indica que existe suficiente evidencia para sostener que hay una relación verdadera entre las dos variables dentro de la población analizada. Finalmente, la relación encontrada sugiere que las estrategias de aprendizaje organizacional pueden ser clave para mantener una ventaja competitiva sostenible.

### 3.2.2.2 Hipótesis específica 1

H1. Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en el servicio de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión innovación en el servicio y la variable aprendizaje organizacional*

		Innovación en el servicio
Aprendizaje organizacional	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	,472**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	85

**Nota.** Base de datos en SPSS

En la tabla 5, se muestra que el coeficiente es de ,472. Este valor indica una correlación positiva moderada entre la innovación en el servicio y el aprendizaje organizacional. Esto significa que a medida que el nivel de aprendizaje organizacional aumenta, también tiende a aumentar el nivel de innovación en el servicio. El nivel de significación bilateral es de 0.000, lo que demuestra que la correlación detectada es estadísticamente relevante. Este resultado indica que existe suficiente evidencia para sostener que hay una relación verdadera entre los dos factores dentro de la población analizada.

### 3.2.2.3 Hipótesis específica 2

H2. Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en el proceso de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión innovación en el proceso y la variable aprendizaje organizacional*

		Innovación en el proceso
Aprendizaje organizacional	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman	,434**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	85

**Nota.** Base de datos en SPSS

En la tabla 6, se evidencia que el coeficiente es ,434; esto indica una correlación positiva moderada entre la innovación en el proceso y el aprendizaje organizacional. Esto implica que las organizaciones que fomentan y facilitan el aprendizaje organizacional tienden a ser más innovadoras en sus procesos. El nivel de significación bilateral es de 0.000, lo que demuestra que la correlación detectada es estadísticamente relevante. Este resultado indica que existe suficiente evidencia para sostener que hay una relación verdadera entre los dos factores dentro de la población analizada.

### 3.2.2.4 Hipótesis específica 3

H3. Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión innovación en la mercadotecnia y la variable aprendizaje organizacional*

		Innovación en la mercadotecnia
Aprendizaje organizacional	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman	,507**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	85

**Nota.** Base de datos en SPSS

En la tabla 7, se muestra que el coeficiente es de ,507 indica una correlación positiva moderada entre la innovación en la mercadotecnia y el aprendizaje organizacional. El nivel de significación bilateral es de 0.000, lo que demuestra que la correlación detectada es estadísticamente relevante. Este resultado indica que existe suficiente evidencia para sostener que hay una relación verdadera entre los dos factores dentro de la población analizada. Con 85 casos analizados, este hallazgo sugiere que fomentar el aprendizaje organizacional puede ser una estrategia efectiva para impulsar la innovación en la mercadotecnia, mejorando así la capacidad de la organización para adaptarse y mantenerse en el sector.

### 3.2.2.5 Hipótesis específica 4

H4. Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en la organización de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024

**Tabla 8**

*Correlación entre el aprendizaje organizacional y la innovación en la organización*

		Innovación en la organización
Aprendizaje organizacional	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman	,509**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	85

**Nota.** Base de datos en SPSS

En la tabla 8, se visualiza que el coeficiente es de ,509 indica una correlación positiva moderada y significativa entre la innovación en la organización y el aprendizaje organizacional. Esto sugiere que a medida que aumenta el aprendizaje organizacional, también tiende a aumentar la innovación dentro de la organización. El nivel de significación bilateral es de 0.000, lo que demuestra que la correlación detectada es estadísticamente relevante. Este resultado indica que existe suficiente evidencia para sostener que hay una relación verdadera entre los dos factores dentro de la población analizada.

#### IV. DISCUSIÓN

En relación con la hipótesis general, el coeficiente se sitúa en 0.517, apunta hacia una correlación positiva moderada entre la innovación y el aprendizaje organizacional. Este hallazgo sugiere que a medida que el aprendizaje organizacional se incrementa, también lo hace la innovación dentro de la organización, revelando una conexión significativa entre ambos aspectos fundamentales del desarrollo empresarial. El valor de significación bilateral registrado es de 0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia habitualmente aceptado, que es de 0.05. Este resultado estadístico confirma que la correlación observada entre la innovación y el aprendizaje organizacional es estadísticamente significativa, respaldando la existencia de una relación genuina entre estas dos variables en el contexto de estudio. Estos hallazgos refuerzan la idea de que el fomento del aprendizaje organizacional puede ser un factor crucial para impulsar la innovación dentro de la organización.

Además, estos resultados tienen implicaciones significativas para la gestión empresarial, ya que destacan la importancia de invertir en estrategias y programas de aprendizaje organizacional como una forma de estimular la innovación y el crecimiento en el entorno empresarial actual. La evidencia estadística respalda la idea de que fortalecer la cultura de aprendizaje dentro de una organización puede conducir a mejoras tangibles en su capacidad para innovar.

Se subraya la importancia de promover un ambiente que fomente el aprendizaje continuo y la experimentación dentro de las empresas, como una estrategia efectiva para impulsar la innovación y mantener la competitividad en un entorno empresarial dinámico y en evolución.

Estos hallazgos están en concordancia con la investigación de Putra et al. (2020), donde concluyen que es posible desarrollar la capacidad de innovación mediante la mejora de las habilidades duras y blandas con el aprendizaje organizacional como mediador. Asimismo, el estudio de Abbas et al. (2020) donde existe una asociación positiva, a su vez, se vincula de manera positiva con la innovación organizacional sostenible.



Respecto a las teorías aplicadas al estudio se considera la teoría del Cambio Tecnológico que considera la interacción entre la tecnología y el entorno socioeconómico en el que se implementa (Bel y Joseph, 2018). Esto significa que no se trata solo de adoptar nuevas tecnologías, sino de comprender cómo estas tecnologías afectan y son afectadas por factores como la demanda del mercado, las regulaciones gubernamentales y las dinámicas de la industria del agua potable y alcantarillado. Además, esta teoría también enfatiza la importancia tecnológica de la empresa, es decir, su capacidad para integrar y aprovechar eficientemente las innovaciones tecnológicas (Fagerberg, 2018). Esto implica no solo adquirir nuevas tecnologías, sino también capacitar al personal, actualizar los procesos operativos y garantizar una infraestructura adecuada para su implementación. La innovación se define como el proceso de generar y aplicar nuevas formas, servicios o prácticas que resulten en mejoras significativas en la empresa y su entorno (Edwards-Schachter, 2018). En el contexto de una entidad de abastecimiento de agua y alcantarillado en Apurímac, la innovación puede manifestarse en la introducción de tecnologías para el tratamiento y distribución del agua, así como en el desarrollo de innovadoras estrategias.

En cuanto a la primera hipótesis específico, el coeficiente de correlación es de 0.472, sugiere una correlación positiva moderada entre la innovación en el servicio y el de aprendizaje organizacional. Es relevante que la significancia bilateral es de 0.000, un resultado que se sitúa por debajo del nivel de significancia comúnmente aceptado (0.05). Esta significancia estadística confirma que la correlación observada entre la dimensión de innovación en el servicio y la variable de aprendizaje organizacional es estadísticamente significativa. Por lo tanto, hay una relación genuina entre estas dos variables en la población de estudio.

Estos resultados enfatizan promover un entorno organizacional que fomente el aprendizaje continuo como una estrategia para impulsar la innovación en el servicio. La correlación moderada sugiere que el fomento del aprendizaje dentro de la entidad impacta significativamente en su capacidad para innovar en la prestación de servicios.

El aprendizaje organizacional es esencial en la promoción de la innovación en el servicio dentro de una organización. Los resultados obtenidos tienen importantes implicaciones para la gestión empresarial, ya que indican que invertir en estrategias que fomenten el aprendizaje organizacional puede ser una manera efectiva de impulsar la innovación en la organización. Además, estas estrategias no solo potencian la capacidad de la empresa para innovar, sino que también mejoran la adaptabilidad y la competitividad en el mercado. Al cultivar un entorno que valora el aprendizaje continuo, las organizaciones pueden mantenerse a la vanguardia en sus respectivos sectores y responder más eficazmente a los cambios y desafíos del entorno empresarial.

Estos hallazgos están en concordancia con la investigación de Do et al. (2022) donde dio como resultado que el aprendizaje organizacional media las relaciones de resiliencia organizacional/innovación. Y que una organización resiliente es también una organización innovadora. Por último, se consideró el estudio realizado por Urribarri et al. (2022) donde obtuvieron como resultado que, los factores claves que influyen en el rendimiento innovador incluyen la capacidad de aprendizaje de los emprendedores, su habilidad para absorber conocimiento externo y las estructuras organizativas que facilitan la coordinación efectiva de nuevos emprendimientos. Estos elementos son fundamentales para fomentar un entorno propicio para la innovación dentro de las empresas. Concluyen que la mejora del comportamiento organizacional, optimiza el rendimiento innovador y aumenta la productividad.

Respecto a las teorías aplicadas al estudio se considera la teoría en base a las dimensiones relacionadas a la variable, se consideró la dimensión de “innovación en el servicio”, se centra en la creación y entrega de experiencias únicas y valiosas para los clientes. En la entidad analizada, esto puede implicar el desarrollo de servicios complementarios que mejoren la experiencia del usuario, como la implementación de herramientas que permitan la realización de transacciones rápidas online, programas de educación sobre el uso responsable del agua, y sitio web o página web intuitivo y fácil de usar que permitan el acceso a información sobre los servicios ofrecidos (Edwards-Schachter, 2018).

La segunda hipótesis específica, el coeficiente correlacional es de 0.434, señala una correlación positiva moderada entre la innovación en el proceso y el aprendizaje organizacional. Por lo tanto, las organizaciones que fomentan y facilitan el aprendizaje organizacional tienden a ser más innovadoras en sus procesos. Es relevante el valor de significancia bilateral de 0.000, un resultado que se sitúa por debajo del nivel de significancia comúnmente aceptado (0.05). Esta significancia estadística confirma que la correlación observada entre la innovación en el proceso y el aprendizaje organizacional es estadísticamente significativa. Hay una relación real entre estas dos variables en la población de estudio.

Estos resultados subrayan la importancia del aprendizaje organizacional como facilitador de la innovación en los procesos de una organización. La correlación moderada sugiere que invertir en el fomento del aprendizaje dentro tiene relación en su capacidad para innovar en sus procesos internos.

Los descubrimientos confirman que el aprendizaje organizacional juega un papel fundamental en la creación de innovación en los procesos de una organización. Estos resultados tienen implicaciones significativas para la gestión empresarial, ya que indican que fomentar el aprendizaje organizacional puede ser una estrategia eficaz para impulsar la innovación y optimizar los procesos internos de la entidad. Además, promover un entorno de aprendizaje continuo no solo mejora la capacidad de la organización para innovar, sino que también incrementa su resiliencia y adaptabilidad ante los cambios del mercado. Este enfoque puede conducir a una mayor eficiencia operativa y una ventaja competitiva sostenible en el largo plazo.

Estos hallazgos están en concordancia con la investigación realizado por Ortigueira et al. (2020) donde se formuló como objetivo evaluar el aprendizaje organizacional en el proceso de innovación en las PYMES en el contexto peruano. El criterio metodológico fue con enfoque cuantitativo, con alcance correlacional-causal. Se aplicaron a 88 PYMES cuestionarios. Obtuvieron como resultado que existe una relación de la innovación y el aprendizaje organizacional. Concluyendo que, existe un buen proceso de innovación en las PYMES, relacionado con el crecimiento de aprendizaje organizacional, adaptativo a los cambios.

Respecto a las teorías aplicadas al estudio se considera la teoría La dimensión de “innovación en el proceso” se refiere a la introducción de cambios significativos en los métodos para desarrollar las actividades de la entidad. En el caso del abastecimiento de agua, esto puede implicar la adopción de tecnologías avanzadas para el tratamiento y distribución del agua, la automatización de procesos de monitoreo y mantenimiento de infraestructuras, así como la implementación de prácticas más eficientes en la gestión de recursos y la logística de suministros (Edwards-Schachter, 2018).

En el marco de la tercera hipótesis específica, el coeficiente obtenido, es de 0.507, sugiere una correlación positiva moderada entre la innovación en la mercadotecnia y el aprendizaje organizacional. Esto implica que existe una relación significativa entre el aprendizaje organizacional y la capacidad de una organización para innovar en sus estrategias de mercadotecnia. Es importante destacar que el valor de significancia bilateral es de 0.000; esta significancia estadística confirma que la correlación observada entre la innovación en la mercadotecnia y el aprendizaje organizacional es estadísticamente significativa.

Estos resultados subrayan la importancia del aprendizaje organizacional como impulsor de la innovación en las estrategias de mercadotecnia de una organización. La correlación moderada sugiere que invertir en el fomento del aprendizaje dentro de la entidad en su capacidad para innovar en sus estrategias de mercadotecnia, respaldan la idea de que el aprendizaje organizacional desempeña un papel crucial en la generación de innovación en la mercadotecnia de una organización.

Estos resultados están alineados con la investigación de Portillo (2019) donde se obtuvo como resultado que, el modelo que más influye en el AO es el de innovación individual. Concluyen que la innovación colectiva aporta al aprendizaje organizacional, resaltando la necesidad de mejorar el trabajo en equipo en las entidades académicas.

Respecto a las teorías la dimensión de innovación en la mercadotecnia se relaciona con la creación y aplicación de estrategias novedosas para promover los

servicios de la entidad. En el contexto del abastecimiento de agua, esto puede incluir programas de uso responsable del agua, la creación de programas de fidelización para usuarios frecuentes, así como la exploración de nuevos canales de comunicación y venta, como plataformas digitales ejemplo “chatbots” para ofrecer respuestas en tiempo real las 24 horas de todos los días o alianzas con empresas afines (Edwards-Schachter, 2018). Así mismo la entidad en estudio debe centrarse en brindar una buena experiencia de servicio al usuario y entrenar a su equipo de atención al cliente.

En el marco de la cuarta hipótesis específica, el coeficiente es de 0.509, sugiere una correlación positiva moderada y significativa entre la innovación en la organización y el aprendizaje organizacional. Esto indica que a medida que aumenta el aprendizaje organizacional, aumenta la innovación dentro de la organización, aunque esta relación puede ser compleja y estar influenciada por otros factores.

Es relevante destacar que el valor de significancia bilateral es de 0.000, un resultado que se sitúa por debajo del nivel de significancia comúnmente aceptado (0.05). Esta significancia estadística confirma que la correlación observada entre la innovación en la organización y el aprendizaje organizacional es estadísticamente significativa. Estos resultados enfatizan la relevancia del aprendizaje organizacional como promotor de la innovación en una organización. El aprendizaje organizacional juega un rol fundamental en la generación de innovación dentro de una entidad. Estos descubrimientos tienen implicaciones significativas para la gestión empresarial, al sugerir que fomentar el aprendizaje organizacional puede ser una estrategia efectiva para estimular la innovación y fortalecer la capacidad de la entidad para hacer frente a los desafíos. Además, al cultivar una cultura de aprendizaje continuo, las organizaciones pueden mejorar su adaptabilidad y competitividad, posicionándose mejor para mantenerse relevantes y líderes en su sector.

Estos resultados están alineados con la investigación de Tu y Wu (2021) donde obtuvieron como resultado que la innovación verde estaba positivamente relacionada con la ventaja competitiva de las empresas y que este proceso estaba

mediado por el aprendizaje organizacional. Concluyen que es esencial que se establezca una ventaja competitiva basada en la sinergia entre las estrategias de innovación y las actividades de aprendizaje organizacional. Asimismo, el estudio de Quispe (2021) donde obtuvieron como resultado que, es crucial gestionar adecuadamente la creación del conocimiento, fomentar el aprendizaje continuo, establecer sistemas efectivos de retroalimentación y gestionar las competencias individuales de manera alineada con los objetivos estratégicos de entidad.

Se concluye, la importancia de promover un entorno donde el aprendizaje continuo y la gestión eficaz del conocimiento sean elementos clave para fomentar la innovación dentro de la entidad. Respecto a las teorías aplicadas al estudio la dimensión innovación en la organización abarca la implementación de cambios significativos los procesos internos de la entidad; esto incluye la promoción de una cultura de aprendizaje, la implementación de programas de capacitación en habilidades blandas y técnicas, que favorezcan la adaptación y la toma de decisiones rápidas (Edwards-Schachter, 2018).

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se acepta la hipótesis general, donde se ha identificado una relación positiva moderada entre el aprendizaje organizacional y la innovación; con una correlación de 0,517. El estudio revela que las organizaciones que fomentan un ambiente de aprendizaje continuo y promueven la experimentación y la creatividad entre sus empleados tienden a ser más innovadoras en sus procesos, servicios y mercadotecnia.

**Segunda:** Se acepta la primera hipótesis específica; existe una relación positiva y moderada del aprendizaje organizacional y la innovación en el servicio, con una correlación de 0,472. Los resultados muestran que las organizaciones que fomentan el aprendizaje continuo entre sus empleados suelen ser más innovadoras en la forma en que ofrecen sus servicios, adaptándose mejor a las necesidades de los clientes.

**Tercera:** Se acepta la segunda hipótesis específica; se ha revelado una relación positiva moderada entre el aprendizaje organizacional y la innovación en los procesos; con un coeficiente de Rho de 0,434; resaltando la importancia de promover un ambiente que fomente la colaboración y el aprendizaje mutuo para impulsar la innovación en los procesos.

**Cuarta:** Se acepta la tercera hipótesis específica; donde existe una relación positiva y moderada entre el aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia; con un coeficiente de Rho de 0.507. Los resultados indican que las organizaciones que fomentan el aprendizaje continuo entre sus empleados suelen ser más innovadoras en sus estrategias de mercadotecnia, adaptándose mejor a los cambios.

**Quinta:** Se acepta la cuarta hipótesis específica; donde se evidencia una relación positiva moderada entre el aprendizaje organizacional y la innovación en entidad gubernamental de Apurímac; con un coeficiente de Rho de 0,509. La entidad sería más innovadora en su conjunto, abarcando desde sus procesos internos hasta sus productos y servicios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** A la entidad, se recomienda impulsar el aprendizaje organizacional, pues los resultados revelan que dicha teoría permite a la organización ser más innovadora, es decir, impulsar el desarrollo de programas de capacitación en el aprendizaje continuo entre los empleados, promover una cultura que valore la experimentación puede estimular la innovación en la empresa en cuanto a sus servicios, procesos y aspectos organizativos como de mercadotecnia.

**Segunda:** A la entidad, se recomienda realizar análisis de mercado y estudios de comportamiento del consumidor para identificar tendencias y oportunidades de innovación en el servicio, buscar la satisfacción ciudadana brindando respuestas actualizadas como por ejemplo la implementación de la recepción de solicitudes por el canal digital, pagos electrónicos en tiempo real de todos sus servicios. La entidad debe enfocarse en encontrar la mejor manera de realizar los procedimientos para hacer felices a los usuarios implementando un sitio web intuitivo y fácil de usar del cual se pueda descargar recibos digitales y medios de pago para facilitar la comunicación y el acceso a información sobre los servicios ofrecidos y, a través del mismo el usuario pueda realizar cualquier procedimiento y/o solicitud. Asimismo, crear espacios de colaboración entre los empleados puede estimular la generación de nuevas ideas y enfoques innovadores para ofrecer servicios de calidad.

**Tercera:** A los directivos, promover el intercambio de conocimientos entre los diferentes departamentos de la empresa e implementar tecnologías que permitan la optimización de los procesos como maquinarias, equipos y mobiliarios que faciliten la realización de los trabajos de manera más efectiva y automatizada.

**Cuarta:** A los directivos, se sugiere establecer mecanismos de retroalimentación con los usuarios para identificar áreas de mejora e informar en medios de comunicación digitales locales, para tener un mayor alcance en la población acerca de los servicios que brinda la entidad, y cuáles son los procedimientos a seguir, si el usuario se encuentra el tarifa correcta, tiempo que demora un trámite o un reclamo sea operacional o comercial, que documentos presentar para las instalaciones de agua o desagüe, como actuar ante una emergencia y donde acudir, canales de atención, entre otras dudas. Así mismo se recomienda a la



entidad incluir programas de educación sobre el uso responsable del agua en alianza con instituciones educativas del nivel inicial, primaria, secundaria y superior y que estos sean sostenibles.

**Quinta:** Se sugiere establecer un sistema de gestión del conocimiento que facilite el almacenamiento y difusión de mejores prácticas. A la entidad le sugiere actualizar sus documentos de gestión con énfasis en una cultura de aprendizaje e innovación. Por otro lado, se recomienda a los directivos implementar pasantías y capacitaciones en habilidades blandas y técnicas para todo el personal y una vez que sean capacitados medir los resultados será implementado un sistema de feedback como por ejemplo el HappyOrNot.

## Referencias

- Abbas, J., & Sağsan, M. (2019). Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural analysis. *Journal Of Cleaner Production*, 229, 611-620. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.05.024>
- Abbas, J., Zhang, Q., Hussain, I., Akram, S., Afaq, A., & Shad, M. A. (2020). Sustainable Innovation in Small Medium Enterprises: The Impact of Knowledge Management on Organizational Innovation through a Mediation Analysis by Using SEM Approach. *Sustainability*, 12(6), 2407. <https://doi.org/10.3390/su12062407>
- Abdi, K., Mardani, A., Senin, A. A., Tupénaitė, L., Naimavičienė, J., Kanapeckienė, L., & Kutut, V. (2018). The effect of knowledge management, organizational culture and organizational learning on innovation in automotive industry. *Journal Of Business Economics And Management*, 19(1), 1-19. <https://doi.org/10.3846/jbem.2018.1477>
- Abubakar, A. M., Elrehail, H., Alatailat, M., & Elçi, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal Of Innovation & Knowledge/Journal Of Innovation And Knowledge*, 4(2), 104-114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Aguilar Vargas, K., & Zevallos Cuervo, P. E. (2021). *Análisis del gasto destinado a investigación científica en las universidades públicas* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://hdl.handle.net/11354/3308>
- Andresen, L., Boud, D., & Cohen, R. (2020). Experience-based learning. En *Routledge eBooks* (pp. 225-239). <https://doi.org/10.4324/9781003118299-22>
- Antunes, H., & Pinheiro, P. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal Of Innovation & Knowledge/Journal Of Innovation And Knowledge*, 5(2), 140-149. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>

- Ascencio Ñaure, J. G. (2022). Gestión administrativa y clima laboral de una Institución Educativa Privada, Ate - 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77799>
- Balarin, M., Cueto, S., & Fort, R. (2022). EL PERU PENDIENTE: Ensayos para un desarrollo con bienestar. Lima. Barranco: GRADE.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (Setiembre de 2019). Banco Interamericano de Desarrollo. (M. Basani, Productor) Recuperado el 8 de Julio de 2023, de <https://blogs.iadb.org/agua/es/tecnologia-e-innovacion-para-llevar-agua-y-saneamiento-a-todos-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Carrasco, M., Carrasco, D. K. E., Valdera, L. J. D., Valdera, A. K. D., Valdera, L. V. D., Carrasco, M. J. E., Cachay, R. V., Gasco, A. M. A., Calderón, R. R. D., Torres, E. S. N., & Benavides, E. D. V. (2023). E-Shopping and its Influence on Customer Satisfaction in Retail Stores. Peru Case. En Lecture notes in computer science (pp. 434-443). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-48060-7\\_32](https://doi.org/10.1007/978-3-031-48060-7_32)
- Basten, D., & Haamann, T. (2018). Approaches for Organizational Learning: A Literature Review. *SAGE Open*, 8(3), 215824401879422. <https://doi.org/10.1177/2158244018794224>
- Bel, G., & Joseph, S. (2018). Climate change mitigation and the role of technological change: Impact on selected headline targets of Europe's 2020 climate and energy package. *Renewable & Sustainable Energy Reviews*, 82, 3798-3807. <https://doi.org/10.1016/j.rser.2017.10.090>
- Bigliardi, B., Ferraro, G., Filippelli, S., & Galati, F. (2020). The past, present and future of open innovation. *European Journal Of Innovation Management*, 24(4), 1130-1161. <https://doi.org/10.1108/ejim-10-2019-0296>
- Bilan, Y., Hussain, H. I., Haseeb, M., & Kot, S. (2020). Sustainability and Economic Performance: Role of Organizational Learning and Innovation. *Inžinerinē Ekonomika*, 31(1), 93-103. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.1.24045>
- Bonet Collazo, O., Mazot Rangel, A., Casanova González, M., & Cruz Pérez, N. R. (2023). Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración.

*Medisur*, 21(1), 274–288.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100274](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100274)

- Bravo-Montoya, F. (2023). Sistemas de gestión de calidad en las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado en Barranca, Perú. *Suma de Negocios*, 14(30), 12-19. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.v14.n30.a2>
- Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (1 ed.). Lima [Perú] : San Marcos. [https://sisbiblio.unah.edu.pe/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=490](https://sisbiblio.unah.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=490)
- CINTERFOR, O. I. (2019). Informe del director de OIT-Cinterfor. Montevideo.
- CLAD, C. L. (2020). Carta Iberoamericana de innovación en la gestión pública. Andora: XIX Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado.
- Coccia, M., Roshani, S., & Mosleh, M. (2021). Scientific Developments and New Technological Trajectories in Sensor Research. *Sensors*, 21(23), 7803. <https://doi.org/10.3390/s21237803>
- De Bem Machado, A., Secinaro, S., Calandra, D., & Lanzalonga, F. (2021). Knowledge management and digital transformation for Industry 4.0: a structured literature review. *Knowledge Management Research & Practice/Knowledge Management Research And Practice*, 20(2), 320-338. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.2015261>
- Dearing, J. W., & Cox, J. G. (2018). Diffusion of innovations theory, principles, and practice. *Health Affairs*, 37(2), 183-190. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2017.1104>
- Do, H., Budhwar, P., Shipton, H., Nguyen, H., & Nguyen, B. (2022). Building organizational resilience, innovation through resource-based management initiatives, organizational learning and environmental dynamism. *Journal Of*

*Business Research*, 141, 808-821.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.090>

Dziallas, M., & Blind, K. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation*, 80-81, 3-29.  
<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>

Edwards-Schachter, M. (2018). The nature and variety of innovation. *International Journal Of Innovation Studies*, 2(2), 65-79.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijis.2018.08.004>

Fagerberg, J. (2018). Technological progress, structural change and productivity growth: a comparative study. En *Edward Elgar Publishing eBooks* (pp. 214-232). <https://doi.org/10.4337/9781788110266.00018>

Ferrell, O. C., Harrison, D. E., Ferrell, L., & Hair, J. F. (2019). Business ethics, corporate social responsibility, and brand attitudes: An exploratory study. *Journal Of Business Research*, 95, 491-501.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.07.039>

Gachanja, I. M., Nganga, S. I., & Kiganane, L. M. (2020). Influence of organization learning on innovation output in manufacturing firms in Kenya. *International Journal Of Innovation Studies*, 4(1), 16-26.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijis.2020.02.001>

Guzmán-Ortiz, C. V., Navarro-Acosta, N. G., Florez-Garcia, W., & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal Of Data And Network Science*, 337-346. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.9.005>

Hernandez-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawhill.  
<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/1385INEI>, I. N. (2023). Peru: Percepcion ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones - Semestre movil: Octubre 2022 - marzo 2023.

- Kaushik, V., & Walsh, C. A. (2019). Pragmatism as a Research Paradigm and Its Implications for Social Work Research. *Social Sciences*, 8(9), 255. <https://doi.org/10.3390/socsci8090255>
- lis, E. Y., Wahyuddin, W., Thoyib, A., Ilham, R. N., & Sinta, I. (2022). The effect of career development and work environment on employee performance with work motivation as intervening variable at the office of agriculture and livestock in aceh. *International Journal Of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management And Sharia Administration*, 2(2), 227-236. <https://doi.org/10.54443/ijebas.v2i2.191>
- Morris, T. H. (2019). Experiential learning – a systematic review and revision of Kolb's model. *Interactive Learning Environments*, 28(8), 1064-1077. <https://doi.org/10.1080/10494820.2019.1570279>
- Nabella, S. D., Rivaldo, Y., Kurniawan, R., Nurmayunita, Sari, D. P., Luran, M. F., Amirullah, A., Saputra, E. K., Rizki, M., Sova, M., Nurhayati, & Wulandari, K. (2022). The Influence of Leadership and Organizational Culture Mediated by Organizational Climate on Governance at Senior High School in Batam City. *Journal Of Educational And Social Research*, 12(5), 119. <https://doi.org/10.36941/jesr-2022-0127>
- Naqshbandi, M. M., & Tabche, I. (2018). The interplay of leadership, absorptive capacity, and organizational learning culture in open innovation: Testing a moderated mediation model. *Technological Forecasting & Social Change/Technological Forecasting And Social Change*, 133, 156-167. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.03.017>
- OECD/Eurostat (2018), *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition*, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg, <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>.
- Ortigueira-Sánchez, L. C., Stein, W., Risco-Martínez, S. L., & Ricalde, M. F. (2020). The Impact of Absorptive Capacity on Innovation in Peru. *Journal Of Technology Management & Innovation*, 15(4), 19-29. <https://doi.org/10.4067/s0718-27242020000400019>

- Perez Panana, J. J. (2023). *Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9086>
- Portillo Loayza, M. A. (2019). *Innovación y Aprendizaje Organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Puno* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4130>
- Putra, A. S., Novitasari, D., Asbari, M., Purwanto, A., Iskandar, J., Hutagalung, D., Suros, O., & Cahyono, Y. (2020). Examine Relationship of Soft Skills, Hard Skills, Innovation and Performance: the Mediation Effect of Organizational Learning. *International Journal Of Science And Management Studies*, 3(3), 27-43. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijsms-v3i3p104>
- Quispe Alcarraz, E. (2021). *Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://hdl.handle.net/11354/3095>
- Raisch, S., Hargrave, T. J., & Van de Ven, A. H. (2018). The Learning Spiral: A Process Perspective on Paradox. *Journal Of Management Studies*, 55(8), 1507-1526. <https://doi.org/10.1111/joms.12397>
- Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How Toxic Workplace Environment Effects the Employee Engagement: The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing. *International Journal Of Environmental Research And Public Health/International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18(5), 2294. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052294>
- Rios Arriaga, J. C. (2021). *La gestión administrativa y el clima organizacional en la Empresa Delcardavid Construcciones E.I.R.L, Región Ucayali, año 2020* [Tesis doctoral, Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/5710>
- Sabastizagal, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y

ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública/Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 32-41.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>

Sabei, S. A., Labrague, L. J., Ross, A. M., Karkada, S., Albashayreh, A., Masroori, F. A., & Hashmi, N. A. (2019). Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction. *Journal Of Nursing Scholarship*, 52(1), 95-104.  
<https://doi.org/10.1111/jnu.12528>

Santoro, G., Vrontis, D., Thrassou, A., & Dezi, L. (2018). The Internet of Things: Building a knowledge management system for open innovation and knowledge management capacity. *Technological Forecasting & Social Change/Technological Forecasting And Social Change*, 136, 347-354.  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.02.034>

Singh, S. K., Gupta, S., Busso, D., & Kamboj, S. (2021). Top management knowledge value, knowledge sharing practices, open innovation and organizational performance. *Journal Of Business Research*, 128, 788-798.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.040>

Sugiarti, E. (2021). The Influence of Training, Work Environment and Career Development on Work Motivation That Has an Impact on Employee Performance at PT. Suryamas Elsindo Primatama In West Jakarta. *International Journal Of Artificial Intelligence Research*, 6(1).  
<https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.304>

Talebian, A., & Mishra, S. (2018). Predicting the adoption of connected autonomous vehicles: A new approach based on the theory of diffusion of innovations. *Transportation Research. Part C, Emerging Technologies*, 95, 363-380.  
<https://doi.org/10.1016/j.trc.2018.06.005>

Taylor, S. P. (2021). Assessing Critical Realism Vs Social Constructionism & Social Constructivism for a Social Housing Research Study. En *Selected Topics in Humanities and Social Sciences* (Vol. 3, pp. 32-42). B.P. International.  
<https://doi.org/10.9734/bpi/sthss/v3/1736c>



- Tortorella, G. L., Vergara, A., Garza-Reyes, J. A., & Sawhney, R. (2020). Organizational learning paths based upon industry 4.0 adoption: An empirical study with Brazilian manufacturers. *International Journal Of Production Economics*, 219, 284-294. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.06.023>
- Tu, Y., & Wu, W. (2021). How does green innovation improve enterprises' competitive advantage? The role of organizational learning. *Sustainable Production And Consumption*, 26, 504-516. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.12.031>
- Urribarri, A. C., Vera, K. J. C., Reyes, C. A. R., & Cubas, M. R. (2022). Desempeño innovador para el fortalecimiento de la cultura de emprendimiento en Perú. *Dialnet*, 27(100), 1837-1858. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890786>
- Van Aswegen, M., & Retief, F. (2020). The role of innovation and knowledge networks as a policy mechanism towards more resilient peripheral regions. *Land Use Policy*, 90, 104259. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2019.104259>
- Xin, D., Macke, S., Ma, L., Liu, J., Song, S., & Parameswaran, A. (2018). Helix: Holistic Optimization for Accelerating Iterative Machine Learning. *arXiv (Cornell University)*, 1(1), 1-21. <https://doi.org/10.48550/arxiv.1812.05762>
- Yun, J. J., Zhao, X., Jung, K., & Yiğitcanlar, T. (2020). The Culture for Open Innovation Dynamics. *Sustainability*, 12(12), 5076. <https://doi.org/10.3390/su12125076>
- Zhang, X. (2018). Frugal innovation and the digital divide: Developing an extended model of the diffusion of innovations. *International Journal Of Innovation Studies*, 2(2), 53-64. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2018.06.001>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Aprendizaje organizacional	Se refiere al proceso mediante el cual una empresa adquiere conocimientos, habilidades y competencias tanto a nivel individual como colectivo para mejorar su rendimiento y adaptarse a los cambios del entorno (Tortorella et al., 2020).	La variable será enfocada a las mediciones en base a las dimensiones como la exploración del conocimiento y explotación del conocimiento.	Exploración del conocimiento  Explotación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación Activa</li> <li>• Descubrimiento Proactivo</li> <li>• Análisis Externo</li> <li>• Aplicación Interna</li> <li>• Optimización Recursos</li> <li>• Uso Eficiente</li> </ul>	Escala de Likert
Innovación	La innovación puede manifestarse en la introducción de tecnologías avanzadas para el tratamiento y distribución del agua, la implementación de sistemas más eficientes de gestión de recursos, así como en el desarrollo de innovadoras estrategias (Edwards-Schachter, 2018).	La variable será enfocada a las mediciones en base a las dimensiones como la innovación en el servicio, innovación en el proceso, innovación en mercadotecnia, innovación en la organización	Innovación en el servicio  Innovación en el proceso  Innovación en la mercadotecnia  Innovación en la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia Mejorada</li> <li>• Satisfacción Cliente</li> <li>• Eficiencia Operativa</li> <li>• Optimización Métodos</li> <li>• Estrategias Creativas</li> <li>• Diferenciación Competitiva</li> <li>• Estructuras Flexibles</li> <li>• Cultura Innovadora</li> </ul>	Escala de Likert       Escala de Likert

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Estimado estudiante, la presente forma parte de un estudio científico con la finalidad de recoger información valiosa sobre el aprendizaje organizacional, al mismo tiempo precisar que la encuesta es íntegramente anónima y sus resultados son de carácter confidencial.

No existen respuestas correctas o incorrectas, por favor responda sinceramente según su percepción, siendo necesario responder la totalidad de las preguntas.

Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5.Totalmente de acuerdo - 4. De acuerdo - 3. Indeciso - 2. En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo

N°	VARIABLE: Aprendizaje Organizacional	Categorías				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: Exploración del conocimiento</b>						
1	La empresa fomenta activamente la investigación para descubrir nuevas oportunidades y desafíos.					
2	Se promueve la participación en actividades de investigación para identificar tendencias y mejores prácticas en el sector.					
3	La investigación activa es fundamental para mantenernos al tanto de los avances en nuestro campo.					
4	La empresa busca de forma proactiva nuevas oportunidades de mejora y crecimiento.					
5	Se fomenta la creatividad y la innovación para descubrir soluciones novedosas a problemas existentes.					
6	El descubrimiento proactivo nos permite adelantarnos a posibles obstáculos y mantenernos competitivos.					
7	La empresa realiza análisis externos para identificar oportunidades y amenazas en el entorno empresarial.					
8	Se monitorean constantemente los cambios en el mercado y el sector para adaptar estrategias y procesos.					
9	Considero que el análisis externo nos ayuda a comprender mejor el contexto en el que operamos y anticiparnos a cambios.					
10	La empresa evalúa regularmente el entorno competitivo para identificar nuevas oportunidades de mercado.					
<b>DIMENSION: Explotación del conocimiento</b>						
11	La empresa utiliza el conocimiento adquirido para mejorar sus propios procesos y prácticas internas.					
12	Se promueve la transferencia de conocimientos entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo.					

13	La aplicación interna del conocimiento es clave para optimizar nuestra operación y eficiencia.					
14	La empresa busca constantemente formas de optimizar el uso de recursos disponibles, como tiempo y dinero.					
15	Se fomenta la identificación de oportunidades para reducir costos y maximizar la eficiencia en todos los niveles.					
16	La optimización de recursos es esencial para mantener la sostenibilidad económica y operativa de la empresa					
17	La empresa promueve el uso eficiente de los recursos, minimizando el desperdicio y maximizando el valor generado.					
18	Se establecen prácticas y procesos que incentivan el uso responsable de los recursos disponibles.					
19	Considero que el uso eficiente de los recursos contribuye a la mejora continua y al crecimiento sostenible de la empresa.					
20	Se deberían implementar programas de capacitación para promover el uso eficiente de recursos entre los empleados.					

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO SOBRE INNOVACIÓN

Estimado estudiante, la presente forma parte de un estudio científico con la finalidad de recoger información valiosa sobre innovación, al mismo tiempo precisar que la encuesta es íntegramente anónima y sus resultados son de carácter confidencial.

No existen respuestas correctas o incorrectas, por favor responda sinceramente según su percepción, siendo necesario responder la totalidad de las preguntas.

Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Totalmente de acuerdo - 4. De acuerdo - 3. Indeciso - 2. En desacuerdo - 1. Totalmente en desacuerdo.

N°	VARIABLE: INNOVACIÓN	Categorías				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN: Innovación en el servicio</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	La empresa busca constantemente mejorar la experiencia del cliente a través de innovaciones en sus servicios.					
2	Se implementan cambios orientados a ofrecer una experiencia mejorada para el cliente, basados en retroalimentación y análisis de datos.					
3	Se está desarrollando la introducción de nuevo servicio adicional en la organización.					
4	Los clientes muestran una respuesta positiva hacia las mejoras implementadas en los servicios ofrecidos por la empresa.					
5	En la empresa mejorar las características del servicio es la principal razón en la cual se enfocan.					
<b>DIMENSIÓN: Innovación en el proceso</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6	Se implementan nuevos métodos para mejorar en el suministro y administración del servicio.					
7	La empresa busca implementar nuevos procesos para optimizar sus operaciones y reducir tiempos y costos.					
8	Se aplican estrategias para introducir mejoras en la organización.					
9	Existe canales de comunicación con el objeto de recoger aportaciones de ideas o sugerencias.					
10	La empresa busca optimizar las operaciones productivas en cuanto al servicio.					
<b>DIMENSION: Innovación en la mercadotecnia</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11	La empresa apuesta por nuevos métodos de comunicación con el usuario.					
12	Existe en la organización nuevas formas de ofertar el servicio.					
13	La empresa tiene estrategias para impulsar y mejorar la confianza con la sociedad civil e instituciones.					
14	La empresa implanta nuevas promociones para los ciudadanos que requieren el servicio de agua potable.					
15	Considero que innovar en nuevas formas de comunicación interactiva es clave para mejorar el servicio.					
<b>DIMENSION: Innovación en la organización</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16	La empresa cuenta con estructuras organizativas flexibles que fomentan la adaptabilidad y la creatividad entre los empleados.					

17	Se percibe que la organización tiene buenas relaciones externas con otras instituciones.					
18	Existe una cultura organizativa que promueve la innovación y la experimentación como parte integral de nuestro trabajo diario.					
19	La mayor prioridad de la organización es aumentar la eficiencia y productividad de todos los colaboradores.					
20	En la organización con respecto al área del trabajo las funciones están bien definidas.					

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 3. Validación de expertos

### Validación del instrumento de la variable aprendizaje organizacional

#### Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

**Definición de la variable:** Se refiere al proceso mediante el cual una empresa adquiere conocimientos, habilidades y competencias tanto a nivel individual como colectivo para mejorar su rendimiento y adaptarse a los cambios del entorno (Tortorella et al., 2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Exploración del conocimiento	Investigación Activa	La empresa fomenta activamente la investigación para descubrir nuevas oportunidades y desafíos.	1	1	1	1	
		Se promueve la participación en actividades de investigación para identificar tendencias y mejores prácticas en el sector.	1	1	1	1	
		La investigación activa es fundamental para mantenernos al tanto de los avances en nuestro campo.	1	1	1	1	
	Descubrimiento Proactivo	La empresa busca de forma proactiva nuevas oportunidades de mejora y crecimiento.	1	1	1	1	
		Se fomenta la creatividad y la innovación para descubrir soluciones novedosas a problemas existentes.	1	1	1	1	
		El descubrimiento proactivo nos permite adelantarnos a posibles obstáculos y mantenernos competitivos.	1	1	1	1	
		La empresa realiza análisis externos para identificar oportunidades y amenazas en el entorno empresarial.	1	1	1	1	
	Análisis Externo	Se monitorean constantemente los cambios en el mercado y el sector para adaptar estrategias y procesos.	1	1	1	1	
		Considero que el análisis externo nos ayuda a comprender mejor el contexto en el que operamos y anticiparnos a cambios.	1	1	1	1	
		La empresa evalúa regularmente el entorno competitivo para identificar nuevas oportunidades de mercado.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Explotación del conocimiento	Aplicación Interna	La empresa utiliza el conocimiento adquirido para mejorar sus propios procesos y prácticas internas.	1	1	1	1	
		Se promueve la transferencia de conocimientos entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
		La aplicación interna del conocimiento es clave para optimizar nuestra operación y eficiencia.	1	1	1	1	
	Optimización Recursos	La empresa busca constantemente formas de optimizar el uso de recursos disponibles, como tiempo y dinero.	1	1	1	1	
		Se fomenta la identificación de oportunidades para reducir costos y maximizar la eficiencia en todos los niveles.	1	1	1	1	
		La optimización de recursos es esencial para mantener la sostenibilidad económica y operativa de la empresa	1	1	1	1	
	Uso Eficiente	La empresa promueve el uso eficiente de los recursos, minimizando el desperdicio y maximizando el valor generado.	1	1	1	1	
		Se establecen prácticas y procesos que incentivan el uso responsable de los recursos disponibles.	1	1	1	1	
		Considero que el uso eficiente de los recursos contribuye a la mejora continua y al crecimiento sostenible de la empresa.	1	1	1	1	
		Se deberían implementar programas de capacitación para promover el uso eficiente de recursos entre los empleados.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre aprendizaje organizacional
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre aprendizaje organizacional en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac
Nombres y apellidos del experto	Bazán Rezkalah, Sylvia Esther
Documento de identidad	07252081
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024



## Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

**Definición de la variable:** Se refiere al proceso mediante el cual una empresa adquiere conocimientos, habilidades y competencias tanto a nivel individual como colectivo para mejorar su rendimiento y adaptarse a los cambios del entorno (Tortorella et al., 2020).

+

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Exploración del conocimiento	Investigación Activa	La empresa fomenta activamente la investigación para descubrir nuevas oportunidades y desafíos.	1	1	1	1	
		Se promueve la participación en actividades de investigación para identificar tendencias y mejores prácticas en el sector.	1	1	1	1	
		La investigación activa es fundamental para mantenernos al tanto de los avances en nuestro campo.	1	1	1	1	
	Descubrimiento Proactivo	La empresa busca de forma proactiva nuevas oportunidades de mejora y crecimiento.	1	1	1	1	
		Se fomenta la creatividad y la innovación para descubrir soluciones novedosas a problemas existentes.	1	1	1	1	
		El descubrimiento proactivo nos permite adelantarnos a posibles obstáculos y mantenernos competitivos.	1	1	1	1	
	Análisis Externo	La empresa realiza análisis externos para identificar oportunidades y amenazas en el entorno empresarial.	1	1	1	1	
		Se monitorean constantemente los cambios en el mercado y el sector para adaptar estrategias y procesos.	1	1	1	1	
		Considero que el análisis externo nos ayuda a comprender mejor el contexto en el que operamos y anticiparnos a cambios.	1	1	1	1	
		La empresa evalúa regularmente el entorno competitivo para identificar nuevas oportunidades de mercado.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Explotación del conocimiento	Aplicación Interna	La empresa utiliza el conocimiento adquirido para mejorar sus propios procesos y prácticas internas.	1	1	1	1	
		Se promueve la transferencia de conocimientos entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
		La aplicación interna del conocimiento es clave para optimizar nuestra operación y eficiencia.	1	1	1	1	
	Optimización Recursos	La empresa busca constantemente formas de optimizar el uso de recursos disponibles, como tiempo y dinero.	1	1	1	1	
		Se fomenta la identificación de oportunidades para reducir costos y maximizar la eficiencia en todos los niveles.	1	1	1	1	
		La optimización de recursos es esencial para mantener la sostenibilidad económica y operativa de la empresa	1	1	1	1	
	Uso Eficiente	La empresa promueve el uso eficiente de los recursos, minimizando el desperdicio y maximizando el valor generado.	1	1	1	1	
		Se establecen prácticas y procesos que incentivan el uso responsable de los recursos disponibles.	1	1	1	1	
		Considero que el uso eficiente de los recursos contribuye a la mejora continua y al crecimiento sostenible de la empresa.	1	1	1	1	
		Se deberían implementar programas de capacitación para promover el uso eficiente de recursos entre los empleados.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre aprendizaje organizacional
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre aprendizaje organizacional en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Reaño Sanchez
Documento de identidad	72766448
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de investigación de ciencia política
Cargo	Asesor
Número telefónico	946164938
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024

## Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

**Definición de la variable:** Se refiere al proceso mediante el cual una empresa adquiere conocimientos, habilidades y competencias tanto a nivel individual como colectivo para mejorar su rendimiento y adaptarse a los cambios del entorno (Tortorella et al., 2020).

+

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Exploración del conocimiento	Investigación Activa	La empresa fomenta activamente la investigación para descubrir nuevas oportunidades y desafíos.	1	1	1	1	
		Se promueve la participación en actividades de investigación para identificar tendencias y mejores prácticas en el sector.	1	1	1	1	
		La investigación activa es fundamental para mantenernos al tanto de los avances en nuestro campo.	1	1	1	1	
	Descubrimiento Proactivo	La empresa busca de forma proactiva nuevas oportunidades de mejora y crecimiento.	1	1	1	1	
		Se fomenta la creatividad y la innovación para descubrir soluciones novedosas a problemas existentes.	1	1	1	1	
		El descubrimiento proactivo nos permite adelantarnos a posibles obstáculos y mantenernos competitivos.	1	1	1	1	
	Análisis Externo	La empresa realiza análisis externos para identificar oportunidades y amenazas en el entorno empresarial.	1	1	1	1	
		Se monitorean constantemente los cambios en el mercado y el sector para adaptar estrategias y procesos.	1	1	1	1	
		Considero que el análisis externo nos ayuda a comprender mejor el contexto en el que operamos y anticiparnos a cambios.	1	1	1	1	
		La empresa evalúa regularmente el entorno competitivo para identificar nuevas oportunidades de mercado.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Explotación del conocimiento	Aplicación Interna	La empresa utiliza el conocimiento adquirido para mejorar sus propios procesos y prácticas internas.	1	1	1	1	
		Se promueve la transferencia de conocimientos entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
		La aplicación interna del conocimiento es clave para optimizar nuestra operación y eficiencia.	1	1	1	1	
	Optimización Recursos	La empresa busca constantemente formas de optimizar el uso de recursos disponibles, como tiempo y dinero.	1	1	1	1	
		Se fomenta la identificación de oportunidades para reducir costos y maximizar la eficiencia en todos los niveles.	1	1	1	1	
		La optimización de recursos es esencial para mantener la sostenibilidad económica y operativa de la empresa	1	1	1	1	
	Uso Eficiente	La empresa promueve el uso eficiente de los recursos, minimizando el desperdicio y maximizando el valor generado.	1	1	1	1	
		Se establecen prácticas y procesos que incentivan el uso responsable de los recursos disponibles.	1	1	1	1	
		Considero que el uso eficiente de los recursos contribuye a la mejora continua y al crecimiento sostenible de la empresa.	1	1	1	1	
		Se deberían implementar programas de capacitación para promover el uso eficiente de recursos entre los empleados.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre aprendizaje organizacional
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre aprendizaje organizacional en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac
Nombres y apellidos del experto	Anabel Aranibar Molina
Documento de identidad	40762796
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de desarrollo e inclusion social
Cargo	Coordinador administrativo
Número telefónico	973693771
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024

## Validación del instrumento de la variable innovación

### Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE INNOVACIÓN

**Definición de la variable:** La innovación puede manifestarse en la introducción de tecnologías avanzadas para el tratamiento y distribución del agua, la implementación de sistemas más eficientes de gestión de recursos, así como en el desarrollo de innovadoras estratégicas (Edwards-Schachter, 2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Innovación en el servicio	Experiencia Mejorada	La empresa busca constantemente mejorar la experiencia del cliente a través de innovaciones en sus servicios.	1	1	1	1	
		Se implementan cambios orientados a ofrecer una experiencia mejorada para el cliente, basados en retroalimentación y análisis de datos.	1	1	1	1	
	Satisfacción Cliente	Se está desarrollando la introducción de nuevo servicio adicional en la organización.	1	1	1	1	
		Los clientes muestran una respuesta positiva hacia las mejoras implementadas en los servicios ofrecidos por la empresa.	1	1	1	1	
Innovación en el proceso	Eficiencia operativa	En la empresa mejorar las características del servicio es la principal razón en la cual se enfocan.	1	1	1	1	
		Se implementan nuevos métodos para mejorar en el suministro y administración del servicio.	1	1	1	1	
	Optimización Métodos	La empresa busca implementar nuevos procesos para optimizar sus operaciones y reducir tiempos y costos.	1	1	1	1	
		Se aplican estrategias para introducir mejoras en la organización.	1	1	1	1	
Innovación en la mercadotecnia	Estrategias Creativas	Existe canales de comunicación con el objeto de recoger aportaciones de ideas o sugerencias	1	1	1	1	
		La empresa busca optimizar las operaciones productivas en cuanto al servicio.	1	1	1	1	
		La empresa apuesta por nuevos métodos de comunicación con el usuario.	1	1	1	1	
		Existe en la organización nuevas formas de ofertar el servicio.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Diferenciación Competitiva		La empresa tiene estrategias para impulsar y mejorar la confianza con la sociedad civil e instituciones.	1	1	1	1	
		La empresa implanta nuevas promociones para los ciudadanos que requieren el servicio de agua potable.	1	1	1	1	
		Considero que innovar en nuevas formas de comunicación interactiva es clave para mejorar el servicio.	1	1	1	1	
Innovación en la organización	Estructuras Flexibles	La empresa cuenta con estructuras organizativas flexibles que fomentan la adaptabilidad y la creatividad entre los empleados.	1	1	1	1	
		Se percibe que la organización tiene buenas relaciones externas con otras instituciones.	1	1	1	1	
	Cultura Innovadora	Existe una cultura organizativa que promueve la innovación y la experimentación como parte integral de nuestro trabajo diario.	1	1	1	1	
		La mayor prioridad de la organización es aumentar la eficiencia y productividad de todos los colaboradores.	1	1	1	1	
		En la organización con respecto al área del trabajo las funciones están bien definidas.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre innovación
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac
Nombres y apellidos del experto	Bazán Rezkalah, Sylvia Esther
Documento de identidad	07252081
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024

## Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA INNOVACIÓN

**Definición de la variable:** La innovación puede manifestarse en la introducción de tecnologías avanzadas para el tratamiento y distribución del agua, la implementación de sistemas más eficientes de gestión de recursos, así como en el desarrollo de innovadoras estratégicas (Edwards-Schachter, 2018).

+

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Innovación en el servicio	Experiencia Mejorada	La empresa busca constantemente mejorar la experiencia del cliente a través de innovaciones en sus servicios.	1	1	1	1	
		Se implementan cambios orientados a ofrecer una experiencia mejorada para el cliente, basados en retroalimentación y análisis de datos.	1	1	1	1	
	Satisfacción Cliente	Se está desarrollando la introducción de nuevo servicio adicional en la organización.	1	1	1	1	
		Los clientes muestran una respuesta positiva hacia las mejoras implementadas en los servicios ofrecidos por la empresa.	1	1	1	1	
		En la empresa mejorar las características del servicio es la principal razón en la cual se enfocan.	1	1	1	1	
		Se implementan nuevos métodos para mejorar en el suministro y administración del servicio.	1	1	1	1	
Innovación en el proceso	Eficiencia operativa	La empresa busca implementar nuevos procesos para optimizar sus operaciones y reducir tiempos y costos.	1	1	1	1	
		Se aplican estrategias para introducir mejoras en la organización.	1	1	1	1	
	Optimización Métodos	Existe canales de comunicación con el objeto de recoger aportaciones de ideas o sugerencias	1	1	1	1	
		La empresa busca optimizar las operaciones productivas en cuanto al servicio.	1	1	1	1	
Innovación en la mercadotecnia	Estrategias Creativas	La empresa apuesta por nuevos métodos de comunicación con el usuario.	1	1	1	1	
		Existe en la organización nuevas formas de ofertar el servicio.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Diferenciación Competitiva		La empresa tiene estrategias para impulsar y mejorar la confianza con la sociedad civil e instituciones.	1	1	1	1	
		La empresa implanta nuevas promociones para los ciudadanos que requieren el servicio de agua potable.	1	1	1	1	
		Considero que innovar en nuevas formas de comunicación interactiva es clave para mejorar el servicio.	1	1	1	1	
Innovación en la organización	Estructuras Flexibles	La empresa cuenta con estructuras organizativas flexibles que fomentan la adaptabilidad y la creatividad entre los empleados.	1	1	1	1	
		Se percibe que la organización tiene buenas relaciones externas con otras instituciones.	1	1	1	1	
	Cultura Innovadora	Existe una cultura organizativa que promueve la innovación y la experimentación como parte integral de nuestro trabajo diario.	1	1	1	1	
		La mayor prioridad de la organización es aumentar la eficiencia y productividad de todos los colaboradores.	1	1	1	1	
		En la organización con respecto al área del trabajo las funciones están bien definidas.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre innovación
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac
Nombres y apellidos del experto	Wilmer Reaño Sanchez
Documento de identidad	72766448
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de investigación de ciencia política
Cargo	Asesor
Número telefónico	946164938
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024



### Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA INNOVACIÓN

**Definición de la variable:** La innovación puede manifestarse en la introducción de tecnologías avanzadas para el tratamiento y distribución del agua, la implementación de sistemas más eficientes de gestión de recursos, así como en el desarrollo de innovadoras estratégicas (Edwards-Schachter, 2018).

+

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Innovación en el servicio	Experiencia Mejorada	La empresa busca constantemente mejorar la experiencia del cliente a través de innovaciones en sus servicios.	1	1	1	1	
		Se implementan cambios orientados a ofrecer una experiencia mejorada para el cliente, basados en retroalimentación y análisis de datos.	1	1	1	1	
	Satisfacción Cliente	Se está desarrollando la introducción de nuevo servicio adicional en la organización.	1	1	1	1	
		Los clientes muestran una respuesta positiva hacia las mejoras implementadas en los servicios ofrecidos por la empresa.	1	1	1	1	
		En la empresa mejorar las características del servicio es la principal razón en la cual se enfocan.	1	1	1	1	
Innovación en el proceso	Eficiencia operativa	Se implementan nuevos métodos para mejorar en el suministro y administración del servicio.	1	1	1	1	
		La empresa busca implementar nuevos procesos para optimizar sus operaciones y reducir tiempos y costos.	1	1	1	1	
	Optimización Métodos	Se aplican estrategias para introducir mejoras en la organización.	1	1	1	1	
		Existe canales de comunicación con el objeto de recoger aportaciones de ideas o sugerencias	1	1	1	1	
		La empresa busca optimizar las operaciones productivas en cuanto al servicio.	1	1	1	1	
Innovación en la mercadotecnia	Estrategias Creativas	La empresa apuesta por nuevos métodos de comunicación con el usuario.	1	1	1	1	
		Existe en la organización nuevas formas de ofertar el servicio.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Diferenciación Competitiva	La empresa tiene estrategias para impulsar y mejorar la confianza con la sociedad civil e instituciones.	1	1	1	1	
		La empresa implanta nuevas promociones para los ciudadanos que requieren el servicio de agua potable.	1	1	1	1	
		Considero que innovar en nuevas formas de comunicación interactiva es clave para mejorar el servicio.	1	1	1	1	
Innovación en la organización	Estructuras Flexibles	La empresa cuenta con estructuras organizativas flexibles que fomentan la adaptabilidad y la creatividad entre los empleados.	1	1	1	1	
		Se percibe que la organización tiene buenas relaciones externas con otras instituciones.	1	1	1	1	
	Cultura Innovadora	Existe una cultura organizativa que promueve la innovación y la experimentación como parte integral de nuestro trabajo diario.	1	1	1	1	
		La mayor prioridad de la organización es aumentar la eficiencia y productividad de todos los colaboradores.	1	1	1	1	
		En la organización con respecto al área del trabajo las funciones están bien definidas.	1	1	1	1	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre innovación
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac
Nombres y apellidos del experto	Anabel Aranibar Molina
Documento de identidad	40762796
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de desarrollo e inclusion social
Cargo	Coordinador administrativo
Número telefónico	973693771
Firma	
Fecha	10 de mayo del 2024

## **Anexo 4. Reporte de similitud en software Turnitin**

## Anexo 5. Análisis complementario

### Confiabilidad del Instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach es un índice para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar el grado de relevancia de un ítem de la herramienta. Es el promedio de las correlaciones entre los ítems que forman parte de la herramienta.

### Escala de interpretación de la confiabilidad

Rango	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

**Nota:** Tomado de Palella y Martis (2012, p. 169). Metodología de la investigación cuantitativa

La confiabilidad del instrumento “aprendizaje organizacional” es:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	20

La confiabilidad del instrumento “innovación” es:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,869	20



## Anexo 6. Autorización de aplicación de los instrumentos de investigación

### Autorización de uso de información

Yo, JORGE VILCAS RAMOS identificado con DNI **09426445**, en mi calidad de **GERENTE GENERAL** del área de LA EPS EMUSAP ABANCAY SA con R.U.C N°**20115425651**, ubicada en la ciudad de **ABANCAY – APURIMAC**.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor: **MARIELL AGUILAR ABOLLANEDA** identificado con DNI: **46126701**, de la escuela de posgrado del programa académico de la maestría en gestión pública, a fin de que realice su investigación en mi representada y obtener información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: Aprendizaje organizacional e innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024., tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública.

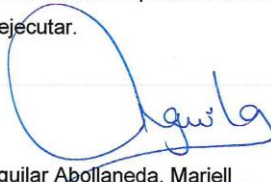
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa

Mencionar el nombre de la empresa.

  
EPS. EMUSAP - ABANCAY S.A.  
  
Mag. Jorge Vilcas Ramos  
GERENTE GENERAL  
**JORGE VILCAS RAMOS**  
DNI: **09426445**

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Aguilar Abollaneda, Mariell  
DNI: **46126701**

## Anexo 7. Otras evidencias

### Matriz de consistencia

TÍTULO: Aprendizaje organizacional e innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024						
AUTOR: AGUILAR ABOLLANEDA, Mariell						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024?</p> <p><b>Específicas</b> a) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el servicio? b) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el proceso? c) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.</p> <p><b>Específicas</b> a) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el servicio. b) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en el proceso c) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia, d) Determinar la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la</p>	<p><b>General:</b> Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.</p> <p><b>Específicas</b> a) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en el servicio de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024. b) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en el proceso de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.</p>	<b>Variable 1: Aprendizaje Organizacional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles/rangos</b>
			D1: Exploración del conocimiento	Investigación Activa	1,2,3,	
				Descubrimiento Proactivo	4,5,6	
				Análisis Externo	7,8,9,10	
			D2: Explotación del conocimiento	Aplicación Interna	11,12,13	
				Optimización Recursos	14,15,16	
Uso Eficiente	17,18,19,20					
<b>Variable 2: Innovación</b>						
	Experiencia Mejorada	1,2				

<p>d) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la innovación en la organización?</p>	<p>innovación en la organización.</p>	<p>c) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en la mercadotecnia de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.</p> <p>d) Existe una relación significativa positiva entre aprendizaje organizacional y la innovación en la organización de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.</p>	<p>D1: Innovación en el servicio</p>	<p>Cliente Satisfecho</p>	<p>3,4,5</p>	
			<p>D2: Innovación en el proceso</p>	<p>Eficiencia Operativa</p>	<p>6,7</p>	
			<p>D3: innovación en la mercadotecnia</p>	<p>Estrategias Creativas</p>	<p>11,12</p>	
			<p>D4: Innovación en la organización</p>	<p>Estructuras Flexibles</p>	<p>16,17</p>	
				<p>Cultura Innovadora</p>	<p>18,19,20</p>	
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística descriptiva e inferencial</p>		
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> los trabajadores de una empresa de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024</p> <p><b>Muestra:</b> 85 trabajadores de una empresa de</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>		<p><b>Descriptiva:</b> Estadística descriptiva, presentación en tablas.</p>		



	abastecimiento de agua potable y alcantarillado de Apurímac, 2024.		
--	--	--	--

### **Ficha técnica de variable aprendizaje organizacional**

Nombre : Cuestionario sobre aprendizaje organizacional  
Autor : Aguilar Abollaneda, Mariell  
Año : 2024  
Administración : Individual  
Duración : 20 minutos  
Descripción : Comprende 20 ítems, distribuidos en 2 dimensiones  
N° de ítems : 20  
Confiabilidad : 0,824  
Validez : Juicio de expertos con resultado aplicable.  
Expertos : Mg. Sylvia Esther Bazán Rezkalah; Mg Wilmer Reaño Sanchez; Dra. Anabel Aranibar Molina

### **Ficha técnica de variable innovación**

Nombre : Cuestionario sobre innovación  
Autor : Aguilar Abollaneda, Mariell  
Año : 2024  
Administración : Individual  
Duración : 20 minutos  
Descripción : Comprende 20 ítems, distribuidos en 4 dimensiones  
N° de ítems : 20  
Confiabilidad : 0,869  
Validez : Juicio de expertos con resultado aplicable.  
Expertos : Mg. Sylvia Esther Bazán Rezkalah; Mg Wilmer Reaño Sanchez; Dra. Anabel Aranibar Molina

### **Tabla de medición de Baremos**

Niveles de interpretación del cuestionario de aprendizaje organizacional

	<b>Baja</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
D1: Exploración del conocimiento	(10 - 23)	(24 - 37)	(38 - 50)
D2: Explotación del conocimiento	(10 - 23)	(24 - 37)	(38 - 50)

Niveles de interpretación del cuestionario de innovación

	<b>Baja</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
D1:Innovación en el servicio	(05 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)

D2:Innovacion en el proceso	(05 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)
D3: innovaci3n en la mercadotecnia	(05 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)
D4: Innovacion en la organizaci3n	(05 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)